

**Private Kommunikationsressourcen und -interessen
im betrieblichen Umfeld**
– Eine qualitative Studie zum Phänomen der Entgrenzung

Personal Communication Resources and Interests at the Workplace
– A Qualitative Study About the Phenomenon of the Dissolution of Boundaries

Master Thesis

ZUR ERLANGUNG DES AKADEMISCHEN GRADES

MASTER OF SCIENCE (M.Sc.)

IN WIRTSCHAFTSINFORMATIK

AN DER WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTLICHEN FAKULTÄT

DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN

VORGELEGT VON

Paul Steven Robert Schalow

MATRIKEL-Nr. 522469

Prüfer: Prof. Oliver Günther, Ph.D.

Prüfer: Prof. Dr. Rüdiger Zarnekow

Berlin, 14. August, 2012

Prolog

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ – Paul Watzlawick

Kommunikation ist essentiell, macht Spaß, ist aufregend, aber schwierig, und somit mindestens geeignet, um sich damit über einen größeren Zeitraum auseinanderzusetzen. Einen Schritt weitergedacht und in eine Lage versetzt, in der wir uns einen Großteil unseres Lebens befinden: Der Arbeitsplatz. Ich bin kein Mensch, der am Arbeitsplatz alles Private ausblendet. Im Gegenteil. Doch inwieweit können wir das Private auf Arbeit zulassen? Ist es okay, wenn ich alle fünf Minuten meine privaten Mails checke? Ich habe mich bereits bei allen meinen Anstellungen nach den Hintergründen gefragt. Ich merkte die Auswirkungen moderner Kommunikationsmittel und verstand, dass ich mich auch selbst zu konditionieren habe, was mir oft nicht leichtfällt.

Ironischerweise wurden mir zum Zeitpunkt, zu dem ich diese Arbeit verfasst habe (was ich an dieser Stelle als Arbeitsleben bezeichne), die vielen privaten Aspekte der Kommunikation bewusst, die einen von dieser Arbeit gerne mal ablenken: Private Gespräche direkt oder via Telefon, Mails, Chat, aber auch das bloße Surfen auf diversen Sportseiten (schließlich hatten wir Europameisterschaft *und* die Olympischen Spiele!).

All die Gedanken führten mich zu der Idee dieses Themas und dazu, sie zu einem integralen Bestandteil meines Lebens und dieser Arbeit zu machen.

In diesem großen Zeitraum gab es eine Menge Unterstützer dieser Idee. Ich bedanke mich bei *Prof. Oliver Günther, Ph.D.* und *Prof. Dr. Rüdiger Zarnekow* dafür, dass sie mir die Chance gegeben haben, auch universitätsübergreifend an einer eigenen Idee zu arbeiten. Ein großer Dank geht an meine beiden Betreuer, *Jonas Repschläger* und *Till Winkler* für ihr mehrfach wirklich konstruktives Feedback. *Martin* – wir hatten eine wunderbare Zeit zusammen und ein erfolgreiches Projekt.

Danke an alle Interview-Teilnehmer und all diejenigen, die uns das ermöglicht haben, die ich aber nicht nennen kann. Lieben Dank an *Sophia Farken* und *Matthias Kahl* sowie Herrn *James Löll*, dass sie uns die Interviewpartner vermittelt haben. Ein Dankeschön geht speziell an die Unternehmen – die *Deutsche Bahn AG*, *Immobilien Scout GmbH* und *Data Expert GmbH* und insbesondere die Interview-Teilnehmer – für sehr spannende Gespräche.

Danke für sämtlichen direkten Support: *Falko Schwabe*, *Robert Zeps*, *Marie Hackbarth*, *Stephan Neumann*, *Luise Pufahl*, *Phillip Zastrow*, *Ben*. Danke an meine *Familie und Freunde*, die sich stets mit Interesse den neuesten Fortschritt dieser Arbeit angehört haben. Ein ganz besonderes Dankeschön geht an meine Freundin *Monique*. Für jede Form der Unterstützung, die man sich nur wünschen kann.

Vielen, vielen Dank.

Abstract

Communication is one of the foundations of business. Technological progress is driving an ever changing communication behaviour at the workplace. This process also has an impact on social structures as well as on processes such as working habits. We increasingly observe that personal communication resources are used in the modern workplace. At the same time there are concerns that company resources are being used for personal purposes. While many studies are dedicated to the personal use aspect, few studies have been carried out in the area of personal communication resources. Personal Communication is described by „cyberloafing“ or „non work related computing“. These studies conceptionally extend existing theories in this area and attempt to prove them using quantitative methods. Due to conflicting results, however, there is a need for increased theoretical work . The impact of personal communication resources is comprised of terms such as „bring your own device“ and „consumerization“. Existing academic work provide few useful sources. Thus, there is a need for qualitative elaboration of both topics. This is fulfilled by the present work. This thesis explores how the phenomenon can be described. Empirical data have been collected by conducting 14 interviews in Germany. It was possible to combine both topics using grounded theory method and a post quantitative content analysis. A theoretical model is proposed that describes this kind of behaviour by forms of the bilateral dissolution of boundaries. Individuals have an attitude towards this process and in accordance to this, they are prone or averse to performing dissolution. Results are systematically aligned with behaviour and deterrence theories. Recommendations are made for both employers and employees. Thus forms of the dissolution of boundaries should be purposefully fostered. By doing this, the chances for a healthy work-life-balance and consequently motivated and satisfied workers can be determined. Future research should study both directions of the dissolution of boundaries as dependent of each other.

Kurzfassung

Die Kommunikation besitzt in Unternehmen einen gesonderten Stellenwert. Getrieben durch den technischen Fortschritt, verändert sich das Kommunikationsverhalten am Arbeitsplatz. Dieser Prozess beeinflusst gleichzeitig soziale Strukturen und Abläufe wie das Arbeitsverhalten. Momentan wird verstärkt beobachtet, dass Angestellte private Kommunikationsressourcen im Betrieb einsetzen. Gleichzeitig bestehen Bedenken, dass betriebliche Ressourcen für die private Kommunikation genutzt werden. Während ein beachtlicher Teil an Studien der privaten Nutzung gewidmet ist, wurde wenig im Bereich privater Kommunikationsressourcen geforscht. Die private Kommunikation wird mit Begriffen wie Cyberloafing oder non-work-related-computing beschrieben. Studien erweitern größtenteils vorhandene Theorien konzeptionell und überprüfen diese quantitativ. Aufgrund widersprüchlicher Resultate wird ein Mangel an theoretischem Verständnis beschrieben. Private Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz werden hauptsächlich mit Bring Your Own Device und Consumerization benannt. Untersuchte Quellen lieferten wenig wissenschaftliche Arbeiten. Somit bedarf es einer qualitativen Betrachtung beider Themen, die durch die vorliegende Erarbeitung erfüllt wird. Diese Arbeit untersucht explorativ, wie sich dieses Phänomen beschreiben lässt. Daten wurden empirisch gesammelt, indem 14 Interviews in Deutschland geführt wurden. Mittels der Grounded Theory Methodik und einer anschließenden quantitativen Inhaltsanalyse konnten beide Themen vereint werden. Es wird ein theoretisches Modell vorgeschlagen, welches das Verhalten als Formen der beidseitigen Entgrenzung beschreibt. Individuen haben eine Einstellung gegenüber diesem Entgrenzungsprozess und sind demnach bestrebt oder abgeneigt, Entgrenzungsvorgänge durchzuführen. Die Erkenntnisse werden systematisch zu Verhaltens- und Abschreckungstheorien in Beziehung gesetzt. Empfehlungen wurden für alle Teilnehmer – Unternehmen und Angestellte – abgeleitet. Demnach sollten Entgrenzungsformen gezielt gefördert werden. Somit lassen sich Chancen für die Work-Life-Balance und demzufolge motiviertere sowie zufriedene Mitarbeiter ausmachen. Die Forschung sollte in zukünftigen Arbeiten beide Entgrenzungsrichtungen als abhängig voneinander betrachten.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	vii
Abbildungsverzeichnis	viii
Tabellenverzeichnis	ix
1. Einführung in das Thema	1
1.1. Gegenstand und Ziele der Arbeit	2
1.2. Forschungsmethodik	3
1.3. Struktur und Organisation der Arbeit	3
2. Themenfindung und Abgrenzung innerhalb der Geschäftskommunikations-Forschung	5
2.1. Die Kommunikation in und zwischen Unternehmen	5
2.2. Das lineare Kommunikationsmodell als Grundlage der Kommunikationsforschung . . .	7
2.3. Kommunikationskanäle und -ressourcen in Unternehmen	8
2.4. Kommunikationsinhalte in Unternehmen	8
2.5. Adaptierung des Kommunikationsmodells auf den geschäftlichen Kontext	9
2.6. Herausforderungen in der geschäftlichen Kommunikation	9
2.7. Perspektive auf das Thema und Abgrenzung innerhalb der Kommunikationsdomäne .	11
3. Verwandte Literatur und Forschungsstand	13
3.1. Vorgehen bei der Literaturrecherche	13
3.2. Einflüsse privater Kommunikationsressourcen auf den Arbeitsplatz	15
3.2.1. Private Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz: Der Trend der Consumeri- zation	16
3.2.2. Private Geräte für betriebliche Zwecke: BYOD – eine Spezialisierung der Consu- merization	17
3.2.3. Schatten IT	19
3.2.4. Zwischenfazit	20
3.3. Die Private Kommunikation am Arbeitsplatz	20
3.3.1. Zugrundeliegende Definitionen und Ableitung eines gemeinsamen Verständnisses	20
3.3.2. Klassifizierung der Studien	22
3.3.3. Auftreten des Verhaltens	23

3.3.4.	Folgen	23
3.3.5.	Prädiktoren	24
3.3.6.	Gegenmaßnahmen, Abschreckung und Bestrafung – Umgang mit dem Verhalten durch das Management	26
3.3.7.	Wahrnehmung der Einflussnahme durch betroffene Individuen	29
3.3.8.	Zwischenfazit	30
3.4.	Fazit der Literaturlarbeit und Ableiten der Forschungsfragen	31
4.	Methodik und Forschungsdesign	33
4.1.	Herleitung der Methodik	34
4.1.1.	Die Notwendigkeit qualitativer Arbeiten im Forschungsbereich	34
4.1.2.	Grounded Theory Methodik	35
4.2.	Datensammlung	36
4.2.1.	Triangulation der Datenquellen für die Analyse	37
4.2.2.	Parameter	38
4.2.3.	Interview-Vorgehen und Ablauf	46
4.2.4.	Transkription	47
4.3.	Datenanalyse – Codierung und Kategorisierung mittels der Grounded Theory	48
4.3.1.	Vorgang des Kodierens	49
4.3.2.	Unterschiedliche Verfahren und Fortführungen der Grounded Theory	50
4.3.3.	Festlegung einer geeigneten Variante	52
4.3.4.	Theoretische Kodierung	53
5.	Präsentation der Entwicklungen und Ergebnisse	55
5.1.	Entwicklung der Erkenntnisse	55
5.1.1.	Inhaltliche Aussagen zu den Forschungsthemen in den Interviews	55
5.1.2.	Entwicklung von Unterthemen	56
5.1.3.	Erkenntnisse und Veränderungen in der Analysephase mittels Grounded Theory	59
5.2.	Das Abstrahierte Modell der beidseitigen Entgrenzung	61
5.3.	Das entwickelte Framework der beidseitigen Entgrenzung im Kontext der Kommunikation	62
5.3.1.	Entgrenzung	64
5.3.2.	Entgrenzungsvoraussetzungen	66
5.3.3.	Auslöser einer Entgrenzung	68
5.3.4.	Folgen der Entgrenzung	71
5.3.5.	Entgrenzungsgrad (Attitüde) – Das Phänomen	74
5.3.6.	Kontext	76
5.3.7.	Zwischenfazit	84
5.4.	Eine quantitative Post-Analyse	84
5.4.1.	Valenzanalyse der Entgrenzungs-Folgen	85

5.4.2. Intensitätsanalyse des Umfangs der privaten Nutzung in Abhängigkeit von einer Einflussnahme	86
5.4.3. Frequenzanalyse der Wahrnehmung von Chancen	87
5.5. Theorievergleich	88
5.5.1. Vergleichbare Theorien	88
5.5.2. Studien aus dem Forschungsbereich basierend auf TRA und TPB	91
5.5.3. Abschließender Vergleich der Elemente des Frameworks und der TPB	93
5.6. Eine weitere Ergebnis-Diskussion und Implikationen für Forschung, Management und Angestellte	93
5.6.1. Erkenntnisse als Ausgangslage	93
5.6.2. Vorteilhafte Förderung der Entgrenzung	95
5.6.3. Randbedingungen	97
5.6.4. Die Ergebnisse im Kontext bisheriger Studien	98
5.6.5. Differenzierung der Strategie nach Entgrenzungsgrad	99
5.6.6. Wer ist verantwortlich im Unternehmen: Governance und Compliance	99
6. Fazit	101
6.1. Limitierungen und Verallgemeinerbarkeit	102
6.2. Ausblick für weitere Untersuchungen	102
Literaturverzeichnis	104
A. Anhang	113
A.1. Liste gängiger Theorien	113
A.2. Fragebogen	115
A.3. Interviewleitfaden	117

A	Tätigkeitscharakteristik	GDT	General Deterrence Theory
AE	Entgrenzungsgrad	GE	Grenzüberschreitendes Ereignis
AK	Attitüde gegenüber Kommunikationsressourcen	GTM	Grounded Theory Methodik
AUP	Acceptable Use / Usage Policies	I	Intention
B	Behavior	IUP	Internet Use / Usage Policies
BI	Behavior Intention	K	Kommunikationsressourcen
BYOD	Bring Your Own Device	M	Metaform
DT	Deterrence Theory	NV	Nutzereigene Voraussetzungsschaffung
E	Entgrenzungsmanagement	TRA	Theory of Reasoned Action
EF	Entgrenzungsform	TPB	Theory of Planned Behavior
EV	Externe Voraussetzungsschaffung	U	Unterfrage zur Beantwortung der Forschungsfrage
F	Folge	UI	Unterfrage (initial)
FF	Forschungsfrage	WE	Wahrnehmung einer Einflussnahme
FFI	Forschungsfrage (initial)	Z	Zitat eines Interview-Teilnehmers

Abbildungsverzeichnis

2.1. Das lineare Kommunikationsmodell mit Feedback in Anlehnung an Lehman und DuFrene (2011, S.5)	7
4.1. Statistiken zu den befragten Unternehmen	40
4.2. Demografische Angaben zu den Interview-Teilnehmern	41
4.3. Beziehung zu den Interviewteilnehmern	46
4.4. Screenshot von Atlas.ti	49
4.5. Memo in Atlas.ti	50
4.6. Der Grounded Theory Prozess nach Strauss in Anlehnung an Matsumoto (2007, S.130)	51
4.7. Zirkel der Grounded Theory Anwendung in der vorliegenden Arbeit	53
5.1. Saturationskurve der selektierten Codes	60
5.2. Saturationskurve aller entwickelten Codes	60
5.3. Abstrahierte Form des entwickelten Modells der beidseitigen Entgrenzung	61
5.4. Das entwickelte Framework der Entgrenzung in der Kommunikationsdomäne	63
5.5. Vergleich des durchschnittlichen Umfangs der privaten Nutzung in Abhängigkeit des Vorhandenseins einer Einflussnahme	86
5.6. Regression der Wahrnehmung von Chancen der privaten Entgrenzung in Abhängigkeit von der Betriebszugehörigkeit	87
5.7. Deterrence Theory	89
5.8. Theory of Reasoned Action	90
5.9. Theory of Planned Behavior	90
5.10. Eine Verknüpfung der Theory of Planned Behaviour mit Deterrence Theorien	92
A.1. Fragebogen an das Unternehmen (Teil 1)	115
A.2. Fragebogen an das Unternehmen (Teil 2)	116
A.3. Interviewleitfaden	117

Tabellenverzeichnis

3.1. Variablen-Konstruktion in den untersuchten Studien	23
3.2. Methoden der Studien zu den Arten der privaten Nutzung	24
3.3. Methoden der Studien zu den Folgen der privaten Nutzung	24
3.4. Methoden der Studien zu den Prädiktoren der privaten Nutzung	26
3.5. Methoden der Studien zu Gegenmaßnahmen, Abschreckung und Bestrafung privater Nutzung	28
3.6. Methoden der Studien zur Wahrnehmung der Einflussnahme	30
3.8. Unterfragen zur Beantwortung der Forschungsfragen	32
4.1. Gütekriterien in dieser Arbeit	42
4.2. Verwendete Transkriptionsregeln	47
5.1. Kommunizierte Einflussnahme in den befragten Unternehmen	57
5.2. Im Zuge der Grounded Theory Methodik entwickelte finale Forschungsfragen	59
5.3. Motive für eine Entgrenzung	69
5.4. Erläuterung von Begrenzungsstrategien, die in der Literatur genannt werden	80
5.5. Klassifizierung des Umfangs der zeitlichen privaten Entgrenzung der Interview-Teilnehmer	86
5.6. Korrelationskoeffizienten nach Kendall und Pearson (Wahrnehmung von Chancen in Abhängigkeit von der Betriebszugehörigkeit)	88
A.1. Liste gängiger Konstrukte der Wirtschaftsinformatik	113

1

Kapitel 1.

Einführung in das Thema

Schreiben Sie private Mails am Arbeitsplatz? Nutzen Sie Ihr privates Handy im Betrieb? – Was verleitet Sie persönlich dazu? Welche Folgen könnten Sie identifizieren?

Momentan lassen sich Trends in der Wissenschaft sowie in der Praxis ausmachen, die den privaten Einfluss auf das Arbeitsleben hervorheben. Gestützt durch Veränderungen heutiger Kommunikationsressourcen, die dazu führen, dass wir stetig verfügbar sind oder Informationen stets abrufen können, verändert sich auch unser Kommunikations- oder Nutzungsverhalten.

Gemäß einer Umfrage in Deutschland (n=250) durch Accenture, einem Unternehmen mit Geschäftsfeldern in der Managementberatung, Technologie- und Outsourcing-Dienstleistung, nutzen 67 Prozent der Angestellten eigene Geräte für den Betrieb (vgl. Accenture 2012). Im Ausland liegt dieser Anteil bei bis zu 93 Prozent. Ein kritischer Aspekt dabei ist, dass dieses Vorgehen der Nutzer im Unternehmen gesteuert ablaufen muss. Wenn der einzelne Mitarbeiter beispielsweise mit seinem Smartphone auf Unternehmensdaten zugreift, sie eventuell sogar mit nach Hause nimmt, dann geht eine bisher bestehende Kontrollmöglichkeit durch das Unternehmen verloren. In diesem Fall müssen Vorkehrungen getroffen werden, die die Sicherheit der Unternehmensdaten garantieren. Verbote in dieser Richtung führen zu Verlusten in der Motivation und Reputation. 18 Prozent der Befragten setzen sich außerdem über Verbote oder andere Vorschriften hinweg.

Für das Unternehmen hat es den positiven Aspekt, dass Ausgaben für Kommunikationsgeräte, -medien oder auch Datentarife eingespart werden können. Zudem sind Angestellte, die ihre eigenen Geräte einsetzen können, zufriedener, teilweise auch effektiver in ihrem Vorgehen, da sie ihr Gerät bereits kennen und intensiv nutzen.

Das Thema stellt ein viel diskutiertes Trendthema dar – namentlich „bring your own device“ (engl. für „bring dein eigenes Gerät“; abgekürzt BYOD), was bedeutet, dass Angestellte ihre eigenen – privaten – Geräte, wie Smartphone, Tablet oder Laptop, in den Betrieb bringen und diese auch für betriebliche Zwecke nutzen. Andererseits werden Medien, anfangs noch rein private Kanäle, wie soziale Netzwerke, Cloud Services (z.B. Google Docs) oder Apps zunehmend im Betrieb eingesetzt. Dieses Phänomen wird als „Consumerization“ bezeichnet.

Angestellte nutzen zugleich betriebliche Kommunikationsressourcen verstärkt für private Interessen –

Ein weiterer Aspekt, der diesem Veränderungs-Prozess gegenübersteht. Diese Veränderung im Verhalten wird dadurch gestärkt, dass internetbasierte Dienste immer mehr zum integralen Bestandteil am Arbeitsplatz werden. So ergeben Studien, dass in Bereichen, in denen sogenannte Wissensarbeiter (engl. „knowledge worker“) auf das Internet als Arbeitsinstrument angewiesen sind, das Internet auch vermehrt für private Interessen genutzt wird. Angestellte nutzen es beispielsweise, um exzessiv Medien für private Kommunikationsinteressen einzusetzen, wie E-Mails, soziale Netzwerke oder Instant Messaging. Es werden zum Teil fragwürdige respektive für Unternehmen kritische Inhalte heruntergeladen oder angeschaut, beispielsweise pornografisches oder urheberrechtlich geschütztes Material.

Für Unternehmen sind insbesondere sicherheitsrelevante Folgen geschäftskritisch. Die Nutzung von Facebook stellt beispielsweise eine potentielle neue Angriffsmöglichkeit auf das Unternehmensnetzwerk dar. Trotzdem sehen laut dem Ponemon Institute lediglich 63% der Nutzer derartige Risiken, was in einer Umfrage mit 4600 IT-Experten unter anderem aus den USA, Deutschland, Hongkong und Singapur ermittelt wurde (vgl. Ponemon Institute 2011). Deutsche Angestellte verbringen im Schnitt 19 Minuten täglich auf privaten Kanälen wie Facebook oder Twitter.

Aktuelle Studien zeigen ein heterogenes Feld, wie Unternehmen versuchen, ein derartiges Verhalten und Verhaltensänderungen der Mitarbeiter zu steuern. 30 Prozent der in BITKOM (2012) befragten deutschen Unternehmen schließen die private Nutzung des Internets am Arbeitsplatz kategorisch aus, wobei 59 Prozent es zulassen.

Einflussmöglichkeiten wurden bereits in der Forschung mehrfach angesprochen und untersucht. Dabei wurde größtenteils analysiert, wie die Unternehmensführung Angestellte und derartige Effekte regulieren kann. Es zeigt sich, dass der Großteil die Annahme vertritt, dass die private Nutzung reduziert werden muss. Diese Ansicht stellt eine insgesamt einseitige Perspektive dar. Die Ergebnisse führen jedoch zu Widersprüchen und unterschiedlich befriedigende Resultate. In der vorliegenden Arbeit wird prinzipiell derartiges Verhalten nicht markiert. Das heißt, es wird objektiv versucht, dieses Verhalten zu beschreiben, um anschließend Folgerungen zu begründen.

1.1. Gegenstand und Ziele der Arbeit

Die vorliegende Arbeit untersucht den Einfluss privater Kommunikationsressourcen und -interessen im betrieblichen Umfeld unter verschiedenen Perspektiven der Wirtschaftsinformatik, der Arbeits-, Sozial- und Verhaltenspsychologie sowie dem Human Resource Management.

Von besonderem Interesse wird in den folgenden Ausführungen sein, wie sich Unternehmensinteressen mit privaten Interessen bezogen auf die Kommunikation vereinen lassen können. Gleichzeitig wird versucht, mehrere Felder der Forschung zu vereinen. So wird überprüft, welche Wechselwirkungen der unterschiedlichen Bereiche – Die private Nutzung betrieblicher Ressourcen sowie die betriebliche Nutzung privater Ressourcen – existieren.

Insofern wird eine Lücke in der Forschung geschlossen, die sich bisher zumindest mit der privaten Kommunikation am Arbeitsplatz wenig qualitativ beschäftigt hat. Auf Seite des Einflusses privater

Kommunikationsressourcen konnten kaum Forschungsarbeiten mit den genutzten Literaturquellen bestimmt werden. Resultierend wird ein Modell vorgestellt, welches die beidseitige Entgrenzung – insbesondere in der Kommunikationsdomäne beschreibt. In diesem Modell sind beide Verhaltensweisen abgebildet und zusätzliche Formen, wie die Kommunikation im Privatleben für betriebliche Zwecke, entwickelt worden.

Es wird somit ein Beitrag zur Forschung in Form einer qualitativen Aufarbeitung der Einflüsse – bezogen auf die Kommunikation – aus dem Privatleben auf den Arbeitsbereich geleistet. Dabei werden Gründe bzw. Motive identifiziert. Praxisnah werden basierend auf diesen Erkenntnissen Empfehlungen für die Unternehmensführung, aber auch für den individuellen Mitarbeiter abgeleitet. Insofern ist diese Arbeit einerseits für theoretische Forscher in dem Bereich der privaten Einflüsse auf den Arbeitsplatz und den geschäftlichen Kommunikationsprozess interessant, andererseits auch für Unternehmen und Angestellte, die diesen Trend mitgehen wollen.

1.2. Forschungsmethodik

Im Anschluss an dieses Kapitel wird der Stellenwert des Themas in der Geschäftskommunikationsforschung dargelegt. Im nächsten Schritt wird der aktuelle Literaturstand bezogen auf die privaten Einflüsse in der Geschäftskommunikation beschrieben und dabei auf vorhandene methodische Lücken sowie widersprüchliche Ergebnisse hingewiesen. Diese Lücken sind Anlass für eine qualitative Betrachtung der Themen.

In zwei großen Städten Deutschlands wurden halbstandardisierte Interviews in fünf unterschiedlich großen Unternehmen, darunter die *Deutsche Bahn AG*, die *Data Expert GmbH* und die *Immobilien Scout GmbH*, aus verschiedenen Branchen geführt. Die transkribierten Interviews wurden anschließend mit Mitteln der Grounded Theory Methodik und quantitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Die Grounded Theory Methodik wird in Forschungsbereichen empfohlen, die sich aktuell erst entwickeln bzw. in denen noch kaum Forschungsarbeiten existieren. Mit Mitteln dieser Methodik wie der offenen Kodierung, dem konstanten Vergleichen, Memos sowie der theoretischen Kodierung wurden die empirischen Daten abstrahiert und kategorisiert sowie in einem theoretischen Modell vereint. Die Erkenntnisse werden anschließend mit bestehenden, relevanten Theorien verglichen.

1.3. Struktur und Organisation der Arbeit

Die Arbeit ist wie folgt organisiert. Es wird damit begonnen, das Thema einschließlich der Themenfindung zu umreißen (Kapitel 2). Anschließend wird der aktuelle Forschungsstand zu den identifizierten Unterthemen wiedergegeben (Kapitel 3). Anhand dieser Erkenntnisse wird die Methodik abgeleitet und beschrieben (Kapitel 4). In Kapitel 5 werden die mittels der Methodik erlangten Erkenntnisse beschrieben und mit der vorhandenen Literatur diskutiert sowie praktische Empfehlungen gemacht. Abschließend werden die Ergebnisse in Kapitel 6 zusammengefasst und Grenzen benannt.

Die Geschlechtertrennung wird in dieser Arbeit so gehandhabt, dass anhand der gewählten Formulierung (der Befragte, die Nutzerin, der Teilnehmer) nicht auf das Geschlecht geschlossen werden kann und darf, es sei denn es wird explizit auf das Geschlecht hingewiesen.

2

Kapitel 2.

Themenfindung und Abgrenzung innerhalb der Geschäftskommunikations-Forschung

Der Autor dieser Arbeit hat es sich zum Ziel gesetzt, den aktuellen Stand der Geschäftskommunikation oder Kommunikation in und zwischen Unternehmen zu erfassen und ein eigenes Forschungsthema abzuleiten. Somit gehört die Themensuche und Eingrenzung bereits zum Forschungsprozess. Dafür wurde Literatur mit Schlüsselwörtern wie beispielsweise „Kommunikation“ und „Unternehmen“ oder „Business Communication“ erfasst, studiert und auf Hinweise mit aktuellen Forschungsthemen bzw. gefolgerte Lücken und Fragen geachtet. Um den Nutzen dieser Arbeit genauer zu erfassen, muss die höhergestellte Bedeutung erläutert werden. Deshalb soll an dieser Stelle darauf eingegangen werden, wie der Forschungsgegenstand (ein Unterthema des beschriebenen Bereichs) bestimmt und angegangen wurde. Zudem werden Aspekte, die in dem relevanten Unterthema eine Rolle spielen, aufgegriffen.

2.1. Die Kommunikation in und zwischen Unternehmen

In der Literatur werden eine Vielzahl an Begriffen geprägt und genutzt, die auf sehr abstrakter Ebene die Kommunikation vor allem „in“ aber auch „zwischen“ Unternehmen meinen. Beispiele sind „Organisationskommunikation“ (vgl. Theis-Berglmair 1994). Im Englischen wird von der „business communication“ (vgl. Flatley, Rentz, und Lentz 2010, S.13f; Guffey 2006; Locker und Kaczmarek 2007; Sehgal und Khetarpal 2006) oder „organizational communication“ (vgl. Lehman und DuFrene 2011; Blundel und Ippolito 2008; Giri und Pavan Kumar 2010) gesprochen. Diese Begriffe können mit „Geschäfts-“ bzw. „geschäftliche Kommunikation“ oder „Unternehmenskommunikation“ übersetzt werden.

Die Begriffe sind unterschiedlich definiert. Deshalb wird im Folgenden in Anlehnung an Theis-Berglmair (1994, S.265) und Flatley et al. (2010, S.13f) die geschäftliche Kommunikation definiert als Kommunikation in und von Unternehmen – also auch zwischen –, bei der Informationen zwischen Menschen transportiert werden. Somit wird zwar von Unternehmen anstatt Organisationen oder Betrieben gesprochen. Diese Konzepte sollen allerdings nicht ausgeschlossen werden. Die Begrenzung

resultiert aus dem Sample, das für die später erläuterten Interviews gewonnen werden konnte.

Im weiteren Verlauf werden zudem die geschäftliche und private Kommunikation als parallel stehende Konzepte unterschieden. Erstere bezeichnet die Kommunikation zum betrieblichen Zweck oder Wohl, letztere die Kommunikation mit privatem Hintergrund, also im Interesse eines Angestellten. Zudem sind die zwei Lebensbereiche, Arbeitsleben bzw. Arbeitsplatz sowie Privatleben, relevant. Das Arbeitsleben ist definiert als der Lebensbereich, in einem Unternehmen oder der im Auftrag eines Unternehmens stattfindet. Das Privatleben repräsentiert somit das Gegenteil.

Unternehmen sind komplexe Systeme. Dabei muss die Kommunikation innerhalb und zwischen Unternehmen differenziert betrachtet werden, beispielsweise gegenüber der Alltagskommunikation (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.2). Diese Art von Kommunikation ist dabei besonders durch formale Strukturen, kulturelle Unterschiede sowie politische, zeitliche und finanzielle Aspekte geprägt. Formale Strukturen in Unternehmen werden in der Organisationskommunikationsforschung gesondert betrachtet. Dieser Aspekt ist einer der hauptsächlichen Bereiche in dieser Forschungsrichtung (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.167ff). Vom besonderen Interesse ist dabei der Einfluss dieser Strukturen auf die Organisationskommunikation. Indem sich Kommunikationsressourcen wandeln bzw. neue Kommunikationsressourcen Einzug finden, ändern sich auch Arbeits- und Unternehmensstrukturen (vgl. Giri und Pavan Kumar 2010).

Nach Flatley et al. (2010, S.8) lassen sich die Hauptkategorien der Geschäftskommunikation in interne, externe und persönliche Kommunikation untergliedern. Die interne Kommunikation findet zwischen Angestellten eines Unternehmens statt. Beispiele sind Anweisungen, Reports oder E-Mail-Nachrichten. Die externe Kommunikation betrifft die Öffentlichkeit und ist somit nach außen gerichtet. Formen sind beispielsweise der Verkauf, die Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations), Radio und TV oder Zeitung. Die dritte Kategorie, die persönliche Kommunikation betrifft alles Nicht-Geschäftsbezogene. Dieser Kategorie wird in der Arbeit ein besonderer Stellenwert eingeräumt und stellt die verwendete Kernperspektive auf die Geschäftskommunikation dar. Auch wenn der *nicht-geschäftsbezogene* Aspekt dem ersten Anschein nach in der Kategorisierung der *Geschäftskommunikation* nicht passend und inhaltlich falsch erscheint, betont die Literatur, dass auch die persönlichen Einflüsse auf die Geschäftskommunikation relevant sind.

Kommunikation bedeutet gleichzeitig, dass Barrieren überwunden werden müssen. Störungen bzw. eine ineffektive Kommunikation kosten Zeit und verschwenden Ressourcen (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.27ff). Giri und Pavan Kumar (2010) betonen, dass 50 bis 80 Prozent des Arbeitsalltags kommuniziert wird. Somit ist eine effektive Kommunikation essentiell für den Erfolg des Geschäfts (vgl. Lehman und DuFrene 2011, S.8). Infolgedessen resultieren zufriedene Kunden, eine positive Reputation des Unternehmens, sowie motivierte Angestellte (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.2).

Dennoch muss hinterfragt werden, was *effektiv* eigentlich bedeutet. Geschäftskommunikation funktioniert, wenn betriebliche Ressourcen wie angedacht genutzt werden oder beim Beispiel der direkten verbalen Kommunikation, geschäftlich geredet wird. Wie verändert sich der Grad der Effektivität, wenn statt der betrieblichen Kommunikationsressourcen private eingesetzt oder betriebliche Kommunikati-

onsressourcen für private Interessen genutzt werden? Pragmatisch betrachtet, stellen Arbeitszeit und betriebliche Kommunikationsmittel Ressourcen des Unternehmens dar, die, wenn sie privat genutzt werden, nicht der geschäftlichen Kommunikation zur Verfügung stehen. Trotzdem kann hinterfragt werden, welche Auswirkungen eine private Nutzung auf andere Attribute des Unternehmens und dessen Angestellte hat.

2.2. Das lineare Kommunikationsmodell als Grundlage der Kommunikationsforschung

In der Kommunikationsforschung hat sich das lineare Kommunikationsmodell etabliert (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.4f; Flatley et al. 2010, S.14f; Lehman und DuFrene 2011, S.5; Theis-Berglmair 1994, S.22). Abbildung 2.1 illustriert es.

Das Modell beginnt damit, dass jemand aufgrund eines Kommunikationsbedürfnisses entscheidet zu kommunizieren. Derjenige wird als *Sender* bezeichnet und bestimmt den *Empfänger*. Der Sender definiert das Problem und sucht nach möglichen Lösungen. Dieser Vorgang impliziert, dass er eine Aktion (Nachrichtentyp, Inhalt, Stil, Formal, Kanal) selektiert. Er formuliert und enkodiert eine Nachricht. Diese wird über den bestimmten Kanal übermittelt. Dabei können Störungen auftreten, die diese Übermittlung beeinflussen. Der Empfänger erhält die Nachricht, dekodiert und interpretiert diese. Bei dem linearen Kommunikationsmodell mit Feedback (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.8f) ist der Empfänger in der Lage, zum Sender zu werden, indem ein Feedback initiiert wird. Dafür wird im Anschluss an den zuvor beschriebenen Vorgang ein Feedback formuliert, enkodiert und versendet. Der ehemalige Sender, nun Empfänger, erhält das Feedback, dekodiert und interpretiert diese Nachricht.

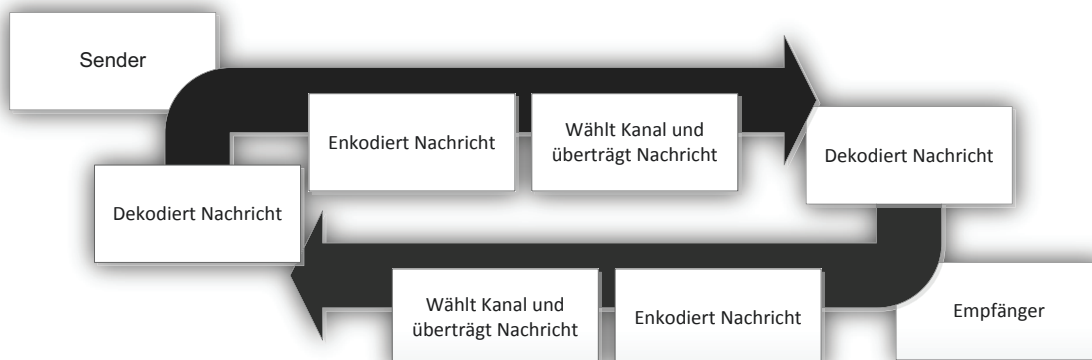


Abbildung 2.1.: Das lineare Kommunikationsmodell mit Feedback in Anlehnung an Lehman und DuFrene (2011, S.5)

2.3. Kommunikationskanäle und -ressourcen in Unternehmen

Der Kommunikationskanal bezeichnet eine Route oder Technologie, die benutzt wird, um eine Nachricht vom Empfänger zum Sender zu transportieren. In Unternehmen wird über verschiedene Kanäle kommuniziert (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.6ff; Lehman und DuFrene 2011, S.4ff; Sehgal und Khetarpal 2006, S.131ff). Wann und wo sie eingesetzt werden, hängt vom Sender sowie dem Kontext ab. Gängige Beispiele sind herkömmliche Kanäle wie der Postbrief, das Einschreiben oder Broschüren. Andere Formen stellen elektronische Kanäle wie das Telefon, Fax, Mail, Video-Konferenzen, Chat oder Blogs dar. Alltäglich sind zudem das Gespräch von Angesicht zu Angesicht (engl. Face to Face) oder auch das Meeting. Dabei zeichnet sich ab, dass Kanäle wie das Fax tendenziell weniger genutzt werden, andere, beispielsweise die SMS, hingegen verstärkt eingesetzt werden. Für eine bessere Übersicht werden Kommunikationsressourcen bzw. Kommunikationskanäle in dieser Arbeit in (Kommunikations-)Geräte und (Kommunikations-)Medien unterschieden. Telefon, PC oder Tablet repräsentieren Geräte. E-Mail, Chat, Instant Messaging oder auch das Telefonat über Voice over IP (beispielsweise Skype) stellen Medien dar.

2.4. Kommunikationsinhalte in Unternehmen

Inhaltlich lassen sich Nachrichten in Rohdaten (engl. „raw data“; auch Ausgangs- oder Originaldaten), Fakten, Ideen, Meinungen, Glaube (engl. „beliefs“) und Emotionen klassifizieren (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.7). An dieser Stelle kommt der Gedanke auf, dass Inhalte der Geschäftskommunikation auch nach ihrem Grad des privaten Aspekts klassifiziert werden können. So sind Spaßmails oder die neuesten Urlaubsupdates sicherlich zu einem hohen Grad privater Natur. Hierbei muss die Frage gestellt werden, inwiefern es entscheidend ist, welche Art von Inhalt übertragen wird oder welcher Art von Zugehörigkeit die Kommunikationsressource (der Kanal) entstammt. So kann es sein, dass am Arbeitsplatz privat mit dem Kollegen geredet wird und eben nicht geschäftlich. An dieser Stelle muss erwähnt werden, dass prinzipiell erst mal davon ausgegangen wird, dass alle Kommunikationsarten positive wie auch negative Auswirkungen auf den Mitarbeiter oder das Unternehmen haben können.

Formale und informelle Kommunikationsnetzwerke – Der Grapevine

Kommunikationsnetzwerke, die sich in Unternehmen ausmachen lassen, können in formale und informelle Netzwerke eingeteilt werden (vgl. Lehman und DuFrene 2011, S.9f; Flatley et al. 2010, S.10ff; Sehgal und Khetarpal 2006, S.1). Ein Thema der Kommunikationsforschung ist der informelle Kommunikationskanal, auch „Grapevine“ genannt (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.173f; Guffey 2006, S.24). Angestellte kommunizieren mit Freunden oder Kollegen während der Mittagspause, bei sozialen Ereignissen oder auch in der Arbeitszeit über nicht formelle, also nicht vorgegebene, Wege. Diese Art von Kommunikation in Unternehmen ist für Forschung und Management schwer greifbar. Einerseits kann der informelle Kanal ein für das Unternehmen nützlicher Weg sein, über den Informationen verbreitet werden. Dieser wird auch von Managern genutzt, um offizielle Nachrichten zu verbreiten. Beispielsweise werden

Gerichte geschickt platziert. Dieser Weg ist häufig schneller als der offizielle und erfährt zudem mehr Beachtung durch Mitarbeiter. Zudem ist kein gesondertes Investment in die Kommunikationsstruktur notwendig. Auf der anderen Seite kann diese Option beispielsweise im Zuge von Umstrukturierungen – also Ungewissheit – auch kontraproduktiv wirken. Ein Effekt ist zudem, dass Informationen falsch weiterverbreitet werden können. Als Folge versucht das Management oft den inoffiziellen Weg zu minimieren. Der Grapevine wird in dieser Arbeit dennoch eine untergeordnete Rolle spielen, da er in den Interviews kaum in den Fokus kam.

2.5. Adaptierung des Kommunikationsmodells auf den geschäftlichen Kontext

Das allgemeine lineare Kommunikationsmodell wird für die vorliegende Studie auf den geschäftlichen bzw. betrieblichen Kontext adaptiert. In Flatley et al. (2010, S.13f) umfasst der „business communication process“ den Transport von Informationen zwischen Menschen. Das bereits beschriebene lineare Modell der Kommunikation kann dementsprechend auf den geschäftlichen Zweck übertragen werden und stellt somit den „geschäftlichen Kommunikationsprozess“ dar. Dieser Kommunikationsprozess kann durch das Unternehmen beeinflusst werden, indem beispielsweise der (formale) Kanal vorgegeben wird oder Restriktionen oder Empfehlungen bezüglich des Inhalts gemacht werden.

Infolge der vorherigen Gedanken zu den privaten Einflüssen wird es mit den folgenden Attributen erweitert:

- Kommunikationszweck bzw. Grad des Kommunikationsinhalts: betrieblich oder privat,
- Herkunft des Kommunikationskanals: betrieblich oder privat.

Somit lassen sich beispielsweise Vorgänge beschreiben, die im Unternehmenskontext geschehen, jedoch durch private Einflüsse geprägt sind. Die rein betrieblichen oder rein privaten Stränge sollen nicht untersucht werden (bspw. das betriebliche Telefonat mit betrieblichem Telefon).

2.6. Herausforderungen in der geschäftlichen Kommunikation

Neue Technologien verändern die Kommunikation (vgl. Locker und Kaczmarek 2007, S.222). Konventionelle Kommunikationskanäle werden beispielhaft substituiert. E-Mail macht heutzutage den höchsten Anteil an der gesamten Kommunikation aus und ersetzt dabei das Gespräch von Angesicht zu Angesicht (vgl. Guffey 2006, S.6). Dabei werden einige Effekte neuerer Kommunikationstechnologien als Herausforderungen in der Forschung betrachtet (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.174ff). Digitale Technologien werden flexibler und ortsunabhängiger. Das hat zur Folge, dass sich auch das Arbeitsleben verändert. Das betrifft beispielsweise das Arbeitstempo. Der Angestellte wird, wenn er Mails einsetzt, gezwungen, schneller zu antworten. Die Ortunabhängigkeit führt dazu, dass sich „Remote Working“ oder Heimarbeit etabliert.

Es lassen sich weitere negative Effekte, die als Folge der Einführung moderner Kommunikationsressourcen betrachtet werden, identifizieren (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.218f; Deekeling und Fiebig 1999, S.177; Opitz und Hinner 2003, S.3f; Locker und Kaczmarek 2007, S.23). Dazu gehört unter anderem Spam und Information-Overload, einer rapiden Zunahme von ungewollten oder unnützen Informationen. Dem Mitarbeiter fehlt entsprechend oft die Zeit, sämtliche Informationen, die ihn erreichen, zu verarbeiten. Dementsprechend wirkt sich dieser Aspekt auch auf seine Zufriedenheit aus. Neue Möglichkeiten durch moderne Kommunikationsmittel führen dazu, dass der Sender häufig ungerechtfertigte Annahmen über das folgende Verhalten des Empfängers trifft. Beispielsweise wird bei einer Mail davon ausgegangen, dass diese schnellstens beantwortet wird, zudem vorher verstanden und somit auch gelesen wurde. Eine große Herausforderung stellen für Unternehmen auch nichtgeschäftliche Mails dar, Späsmails, die zu großen Teilen durch Freunde, Familie und Kollegen verbreitet werden. Ein Risiko dabei besteht, da davon ausgegangen wird, dass betriebliche Zeit aufgrund privater Einflüsse verloren geht und Unternehmensressourcen wie Speicherplatz oder Bandbreite nicht seiner eigentlichen Bestimmung zukommt. Somit ist es für jeden einzelnen Angestellten erforderlich, seine Fähigkeiten mit Kommunikationsressourcen umzugehen, zu schulen und anzupassen (vgl. Flatley et al. 2010, S.26).

Kommunikationswissenschaften beschäftigen sich zum großen Teil mit Störungen bzw. Störgrößen der Kommunikation und wie diese vermieden werden können (vgl. Theis-Berglmair 1994, S.265). In dieser Arbeit wird davon ausgegangen, dass die private Nutzung eine Störung sein kann, aber auch positive Effekte hervorruft. Dementsprechend wird sich zu Beginn nicht festgelegt, ob diese Form reduziert werden sollte. Zumindest ist diese Art keine Störgröße im herkömmlichen Sinne der Kommunikation. Dabei werden eher Aspekte betrachtet, die die direkte Kommunikation untereinander beeinträchtigen können. Dennoch können folgende Überlegungen angestrengt werden, wie die generelle Kommunikation durch die private Nutzung eingeschränkt werden könnte:

- (A) Internetbandbreite wird über das private Surfen reduziert und steht somit nicht mehr der geschäftlichen (eigentlich gedachten) Kommunikation zur Verfügung.
- (B) Das Telefon wird für private Gespräche genutzt. Die Person ist somit nicht für geschäftliche Gespräche erreichbar.
- (C) Anstatt betriebliche Geräte einzusetzen, werden private benutzt, die die Unternehmenssicherheit gefährden.

Dennoch erscheint diese Art von Betrachtung zu kurzfristig. Es kann gleichzeitig überlegt werden, ob diese Art von Nutzung nicht auch positive Aspekte hervorruft, die zwar im Sinne der Kommunikation als Störgrößen begriffen werden können, im Sinne des gesamten Unternehmenserfolgs allerdings als nützlich betrachtet werden müssen.

- (A) Die Internetbandbreite steht zwar nur im reduzierten Maße für die eigentliche Kommunikation zur Verfügung, doch der Mitarbeiter ist aufgrund seiner privaten Pause zufriedener und produktiver. Dadurch entsteht im Gesamtbild ein Mehrwert für das Unternehmen.

(B) Die Person kann private Angelegen schnell klären und den Rest des Tages konzentriert arbeiten, da sie weniger an private Angelegenheiten denken muss.

(C) Der Zuwachs an Motivation und Arbeits-Effektivität übersteigt die Risiken.

Somit muss abgewogen werden, welches Unternehmensziel im Vordergrund steht. Hat der Erfolg der Kommunikation Priorität oder sind andere Aspekte bedeutsamer. Wie noch gezeigt wird, geht ein Großteil der Studien im direkten Umfeld des Forschungsgegenstandes davon aus, dass die private Nutzung von betrieblichen Ressourcen reduziert werden muss. Dennoch wird an dieser Stelle der Arbeit nicht entschieden, ob es sich bei einem derartigem Verhalten um ein Fehlverhalten handelt.

2.7. Perspektive auf das Thema und Abgrenzung innerhalb der Kommunikationsdomäne

Die *Kommunikationswissenschaft* als solches erfuhr, verglichen zu anderen wissenschaftlichen Richtungen, lange wenig Beachtung, womit wenig Theorie entwickelt wurde (vgl. Theis-Berglmair 1994, S.17). Erst seitdem Kommunikation durch digitale Medien beeinflusst wird, wurde diese Richtung populär. Theis-Berglmair (1994, S.19f) beschreibt die Perspektiven und wissenschaftlichen Ansätze, die in der Kommunikationsforschung eingesetzt werden. Die Forschung in der Unternehmenskommunikation vereint verschiedene Richtungen und Felder (vgl. Blundel und Ippolito 2008, S.9ff). Studien grenzen dabei an die Psychologie, Anthropologie oder Organisationsstudien an. Spezialisierte Studien reichen bis in Felder wie Marketing, Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations), Personalentwicklung (Human Resources) und Führungsforschung (Management). Die vorliegende Arbeit vereint Aspekte aus der (Arbeits)Psychologie, Anthropologie bis hin zur Personalentwicklung und Führungsforschung.

Nach Meinung von Rogers und Allbritton (1995, S.191f) können Kommunikationsmittel nicht alleine aufgrund ihres Effizienzlevels bewertet werden. Es ist stets erforderlich, auch das soziale Level zu betrachten. Dabei wird sich die Frage gestellt, inwieweit der Teilnehmer des Systems – der Nutzer der Kommunikationsressource oder einfach Kommunikator – das System in einer unerwarteten Weise nutzen kann. Es ist weiterhin von Bedeutung, wie dieses Verhalten das System und Subsysteme beeinflusst. Letztendlich werden Technologien sehr häufig in einer unerwarteten Weise genutzt.

Diese Arbeit führt einen Spagat zwischen denen in Blundel und Ippolito (2008, S.12f) aufgelisteten Perspektiven, den modernen und interpretativen Ansätzen. So wird – nach der modernen Richtung – einerseits davon ausgegangen, dass objektive Messungen erhoben werden können. Demnach wird rational (Nutzen-orientiert) entschieden. Somit lassen sich regel-basierte Modelle schaffen. Es wird nach einem verbesserten, verständlicherem Verständnis der Welt und der Phänomene gestrebt. Zudem existieren vorhersagbare Eigenschaften, die offen für Änderungen sind und sich durch das Management kontrollieren lassen. Auf der anderen Seite bestehen interpretative Ansätze, die stark auf der Anthropologie – der Wissenschaft der Menschen – basieren. Demnach wird die Komplexität der Kommunikation in Unternehmen betont. Es wird weniger versucht, generelle Theorie zu finden. Stattdessen wird die

qualitative Forschung als Beschreibung der individuellen und besonderen Ausprägungen interpretiert und verfolgt. Nach dem modernen Ansatz wird eher quantitativ gearbeitet und statistische Analysen geführt.

Wie noch gezeigt wird, existieren eine Vielzahl an quantitativen Arbeiten, die dem untersuchten Thema zuzuordnen sind, allerdings wenige qualitative. In den Überlegungen werden dennoch bisherige, quantitative einbezogen. Methodisch wird anschließend qualitativ gearbeitet. Der Fokus der Studie liegt auf dem beschriebenen Verhalten und dessen Motive. Es muss angefügt werden, dass das Thema sicherlich nur teilweise den reinen Kommunikationswissenschaften zuzuordnen ist und eher eine Schnittstelle oder Überlappung bildet.

3

Kapitel 3.

Verwandte Literatur und Forschungsstand

Im Folgenden wird der aktuelle wissenschaftliche Stand zum untersuchten Forschungsthema vorgestellt. Methodisch wurde, wie später noch beschrieben wird, die Grounded Theory Methodik – im Folgenden mit „Grounded Theory“ abgekürzt – verwendet. Ziel dieser Methodik ist die Theoriebildung. Die Grounded Theory schreibt vor, sich möglichst keine Kenntnisse über theoretische Hintergründe – also a priori Wissen – vorab anzueignen, um unbeeinflusst zu bleiben (vgl. Urquhart, Lehmann, und Myers 2010; Seidel und Recker 2009).

Dieses Gefühl soll auch dem Leser vermittelt werden. Ein essentieller Prozess der Grounded Theory stellt die theoretische Integration dar. In diesem Schritt werden die eigenen Ergebnisse in Beziehung zu anderen theoretischen Hintergründen gesetzt. Somit gehen in dieser wissenschaftlichen Arbeit die Erkenntnisse nicht verloren, sondern werden wie in der angewendeten Methodik erst in einem späteren Kapitel vermittelt. Nachdem in den nächsten Kapiteln die Ergebnisse präsentiert werden, werden diese außerdem mit vorhandener Literatur verglichen und genauer beschrieben. Dementsprechend werden an dieser Stelle keine theoretischen Hintergründe erläutert. Insofern werden auch konzeptionelle, rein theoretische Arbeiten an dieser Stelle ausgelassen. Die Grounded Theory besagt dennoch, dass sich ein grober Überblick über die Ziele und Ergebnisse dieser Studien gemacht werden soll, um den aktuellen Stand einschätzen zu können. Entscheidend ist die Erfassung der verwendeten Methoden und Ergebnisse, um zu identifizieren, ob die Grounded Theory angemessen ist.

In Abschnitt 3.1 wird beschrieben, wie bei der Literaturrecherche vorgegangen wurde. Anschließend wird das gefundene Material systematisch erläutert. Dafür wurde der Forschungsbereich untergliedert in die beiden Abschnitte *Einflüsse privater Kommunikationsressourcen auf den Arbeitsplatz* (3.2) und *Die Private Kommunikation am Arbeitsplatz* (3.3). Im Anschluss wird das Fazit aus der Literaturrecherche erörtert.

3.1. Vorgehen bei der Literaturrecherche

Zu den untersuchten Informationsquellen gehören:

- Die *Top Fünf* Journals der Wirtschaftsinformatik bzw. der englischen Information Systems

Richtung (vgl. Association for Information Systems 2012): MIS Quarterly¹, Information Systems Research², Communications of the ACM³, Management Science⁴ und das Journal of Management Information Systems⁵, Konferenzpaper von ICIS⁶ und AMCIS⁷,

- Gängige wissenschaftliche Suchmaschinen bzw. Recherchertools, wie ACM Digital Library⁸, IEEE Xplore⁹, CiteSeerX¹⁰, EBSCOhost¹¹, JSTOR (Journal STORage)¹², Repec¹³ und Springerlink¹⁴ sowie
- Das Magazin WIRTSCHAFTSINFORMATIK¹⁵,
- Die Referenzen untersuchter Literatur – Eine vorwärts- und rückwärtsgerichtete (Forward und Backward) Suche und
- Suchdienste lokaler Bibliotheken (Berlin).

Abhängig von den gegebenen Funktionen wurde die Suche bis zum maximalen Potential genutzt. Somit konnten Suchbegriffe teilweise nur in den Titeln und Kurzfassungen (Abstracts) gesucht werden. Zum Großteil ließen die genutzten Suchmaschinen es aber zu, einschließlich im Inhalt der Studien zu suchen.

Folgende Aussagen beziehen sich stets auf die genutzten Suchmaschinen und untersuchten Studien.

Gesucht wurde mit englischen und deutschen Begriffen, wobei nur ein sehr geringer Anteil an deutschen Veröffentlichungen bestimmt werden konnte, was unter anderem darauf zurückzuführen ist, dass die genannten Suchoptionen größtenteils englischsprachig sind. Deswegen wird sich im Folgenden darauf begrenzt, die englischen Suchbegriffe kurz zu erläutern. Die Recherche wurde anfangs mit dem gegebenen, bereits erläuterten Kenntnisstand mittels Begriffen und Wortgruppen wie „private“, „personal“, „private use“, „private communication“, „personal workplace“ und Abwandlungen durchgeführt. Weitere verwendete Suchbegriffe sind „informal communication“, „informal networks“, „grapevine“, „facebook workplace“ und „mobile phone workplace“.

Auffallend ist, dass in englischen Arbeiten größtenteils „personal“ statt „private“ für den untersuchten Gegenstand verwendet wird. „Private“ bezeichnet im Englischen etwas, was andere nicht wissen sollen. Hier besteht ein marginaler Unterschied zum Deutschen, da die Adjektive privat und persönlich

¹<http://www.misq.org/archive/>

²<http://isr.journal.informs.org/content/by/year>

³<http://cacm.acm.org/browse-by-subject>

⁴<http://mansci.journal.informs.org/content/by/year>

⁵<http://www.jmis-web.org/>

⁶<http://aisel.aisnet.org/icis/>

⁷<http://aisel.aisnet.org/amcis/>

⁸<http://portal.acm.org/portal.cfm>

⁹<http://ieeexplore.ieee.org/>

¹⁰<http://citeseer.ist.psu.edu/>

¹¹<http://search.ebscohost.com/>

¹²<http://www.jstor.org/action/showAdvancedSearch>

¹³<http://ideas.repec.org/search.html>

¹⁴<http://www.springerlink.com/home/main.mpx>

¹⁵<http://www.springerlink.com/content/0937-6429>

zwar häufig synonym verwendet werden, jedoch tendenziell „privat“ benutzt wird, um ein Eigentum auszudrücken. In der folgenden Arbeit wird das deutsche privat als Synonym für das englische personal und gleichbedeutend verwendet mit etwas, einer Person gehörendem, das Eigene bzw. ein Gut, was einer bestimmten Person zuzuordnen ist – also ein Eigentum kennzeichnend.

Untersuchte Studien verwiesen auf spezifische Begriffe, die sich hauptsächlich auf die private Kommunikation am Arbeitsplatz (private Inhalte) bezogen: „non-work related“ und die Abkürzung NWRC (non work related computing) sowie „distraction workplace“. Andere Suchbegriffe, die sich aus bereits untersuchten Arbeiten erschlossen, drückten bereits eine negative Attitüde gegenüber der privaten Kommunikation am Arbeitsplatz (private Inhalte) aus: „misuse“, „abuse“, „problematic internet use“, „Shadow IT“ und „Cyberloafing“. Zusätzlich wurden Begriffe und Themen wie „consumerization“ und „BYOD“ als Abkürzung für „bring your own device“ identifiziert, auf die im Folgenden eingegangen wird.

Sämtliche Suchbegriffe wurden anschließend mit dem Begriff „Grounded Theory“ gekoppelt und untersucht. Anhand dieser Kombination konnte kein Treffer erzielt werden, was darauf deutet, dass in diesem Forschungsbereich – zumindest bei den genutzten Suchmaschinen – keine Arbeit mittels der Grounded Theory durchgeführt wurde.

Inhaltlich lassen sich die gefundenen Arbeiten zwei Unterthemen zuordnen, die den zu untersuchenden Themen (privater Kommunikationskanal und -inhalt im Kontext der geschäftlichen Kommunikation) entsprechen:

1. Einflüsse privater Kommunikationsressourcen (wie Smartphones, Soziale Medien) auf den Arbeitsplatz,
2. Private Kommunikation am Arbeitsplatz.

Während das Thema private Kommunikation am Arbeitsplatz in den letzten Jahren bereits in wissenschaftlichen Studien erfasst wurde (einzelne gefundene: 1990, 1998, anschließend vorrangig 2002 bis 2012 mit zunehmender Anzahl in den aktuellen Jahren), wird das Thema der Einflüsse privater Kommunikationsressourcen aktuell erst aufgegriffen (gefundene Literatur, vorrangig 2008 – 2012). Dementsprechend sind zum ersten Thema wissenschaftliche Arbeiten bei etablierten Journals oder Konferenzen zu finden, während Studien zum letzten Thema eher mittels Suchmaschinen wie EBSCOhost gefunden wurden. Das Ergebnis zeigt, dass es sich um ein aktuelles und relevantes Thema handelt, welches gerade in der jüngsten Vergangenheit eine enorme Bedeutung erfährt.

3.2. Einflüsse privater Kommunikationsressourcen auf den Arbeitsplatz

Nach Brenner, Gyoery, Pirouz, und Uebernickel (2011) lassen sich aktuelle Herausforderungen für Unternehmen wie folgt benennen:

- Cloud Computing: Web Dienste werden auch am Arbeitsplatz eingesetzt,
- Mobile Computing: z.B. eigene Geräte wie Smartphones werden im Unternehmen eingesetzt,
- Digital Natives: Diese Generation hat dieselben Ansprüche an Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz wie im Privatleben.

Es werden durch Unternehmen formale Vorgaben gemacht, die vorschreiben, welche offiziellen Kommunikationskanäle wie genutzt werden sollen. Als ein typisches Verhalten kann aber auch benannt werden, dass Angestellte neben diesen formalen auch auf anderen, informellen Wegen kommunizieren (vgl. Nerdinger, Schaper, und Blickle 2008, S.69). Demzufolge kann die Nutzung privater Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz der informellen Kommunikation zugeordnet werden, unabhängig davon, ob diese Ressourcen für private oder betriebliche Zwecke eingesetzt werden.

3.2.1. Private Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz: Der Trend der Consumerization

Als *Digital Natives* wird die Generation bezeichnet, die mit Computerspielen, Internet, iPod, Instant Messaging und Handys aufgewachsen ist (vgl. Vogel, Koçoğlu, und Berger 2010, S.25; Brenner et al. 2011) und diese somit als selbstverständlich wahrnimmt (engl. Commodity). Nach Ansicht von beispielsweise Vogel et al. (2010, S.25) und Brenner et al. (2011) betrachtet diese Generation derartige Technologien als integralen Bestandteil ihres Lebens. Verhaltens- und Arbeitsmuster dieser Generation verändern sich und unterscheiden sich mittlerweile deutlich von den Digital Immigrants, der Generation die vor den Digital Natives geboren ist und somit nicht damit aufwuchs. Digital Natives verlangen demnach ständig nach Informationen und wollen sich vernetzen. Gleichzeitig besteht ein stetiger Drang nach Multitasking.

Dieses Verhalten überträgt sich auf das Arbeitsleben. Nach Banks (2010) wird jenes Verhalten, dass Angestellte auch im Arbeitsleben ihre aus dem Privatleben bekannten Kommunikationsressourcen verwenden wollen, als *Consumerization* bezeichnet und gleichzeitig von Banks (2010) und Vogel et al. (2010, S.25) als Trend beschrieben. Dieser, aus dem Englischen stammende Begriff, kann wörtlich mit der Annäherung an den Konsumentenmarkt oder der Migration von Konsumentenprodukten an den Arbeitsplatz übersetzt werden. Ein Treiber der Consumerization stellt das Bedürfnis nach Mobilität dar. Zu den aus dem Privatleben übertragenen Ressourcen zählen unter anderem soziale Medien, mobile Ressourcen wie das Smartphone sowie Cloud Services, also Dienste im Web. Der Arbeitsplatz ist oft nicht auf einen Betrieb oder einen bestimmten Ort fixiert. Beim Homeoffice oder auch der Heimarbeit ist die Consumerization ebenfalls zu beobachten (vgl. Banks 2010). Hierbei setzen Angestellte verstärkt auf eigene Telefone und Tablets, während sie betrieblich tätig sind.

In diesem Veränderungsprozess werden folgende Chancen erkannt. Angestellte lernen bereits im Privatleben mit Kommunikationsressourcen umzugehen und müssen diesen Lernprozess nicht erst in der Arbeitszeit vornehmen. Aufgrund der neu gewonnenen Mobilität wird angenommen, dass

positive Effekte auf die Produktivität erzielt werden können. Zusätzlich kann ein besserer, schnellerer Kundenservice und demzufolge eine höhere Kundenzufriedenheit resultieren. Durch Homeworking sollen Angestellte effektiver werden.

Eigene Geräte werden eingesetzt, betriebliche Daten auf ihnen bearbeitet. Darin besteht auch das Risiko, da die Sicherheit der betrieblichen Daten nun nicht mehr mittels konventionellen Prozessen gewährleistet werden kann (vgl. Banks 2010). Für Unternehmen bedeutet es aber mehr als die bloße Einwilligung privater Geräte am Arbeitsplatz nutzen zu dürfen. Sollen sämtliche privaten Geräte in das Unternehmensnetzwerk eingegliedert werden, damit sie auch im täglichen Arbeitsablauf genutzt werden können, dann muss eine Vielzahl an unterschiedlichen Geräten und Ressourcen unterstützt werden (vgl. Vogel et al. 2010, S.27). Dementsprechend müssen Schnittstellen vorbereitet werden, was wiederum zu Kosten führt. Empfohlen werden Richtlinien (engl. Policies), beispielsweise für Soziale Medien. Diese beinhalten, wie Angestellte Nachrichten über diese Kommunikation zu verfassen haben.

3.2.2. Private Geräte für betriebliche Zwecke: BYOD – eine Spezialisierung der Consumerization

Laut Burt (2011), Savitz und Viveros (2011) und Hemsley (2012) entsteht aktuell ein Trend, der als BYOD bezeichnet wird. BYOD ist ein Akronym für „Bring Your Own Device“ – zu Deutsch „Bring dein eigenes Gerät“ (vgl. Andel 2011; Burt 2011; Savitz und Viveros 2011). Dabei ist gemeint, dass Arbeitnehmer ihre privaten Kommunikationsressourcen in die Organisationen oder Unternehmen bringen und dort auch nutzen sollen. Abgezielt wird dabei stets darauf, dass die Kommunikatoren diese Ressourcen für die Organisation oder das Unternehmen, also in deren Sinne oder für deren Zwecke, einsetzen. Somit kann dieses Phänomen als Spezialisierung oder Teilgebiet der Consumerization bezeichnet werden, welches sich auf den Einsatz privater Geräte begrenzt.

Ein Trend, welcher Unternehmen weltweit betrifft. Burt (2011) bezeichnet diesen Trend bereits als „Paradigma Shift“. Demnach sind Angestellte bestrebt, andere als die vorgegebenen Geräte für ihre Tätigkeit einzusetzen. Die Tendenz geht zu vertrauten Mitteln. Quittner (2012) betont, dass Angestellte darauf bestehen, ihre eigenen Geräte einzusetzen, um gleichzeitig auch gewohnte Apps und Dateien nutzen zu können. Die in den Studien gemeinten Kommunikationsgeräte umfassen größtenteils Smartphones, Tablets und Notebooks. Da stets von einer notwendigen Integration der Geräte gesprochen wird, ist davon auszugehen, dass sämtliche Geräte einzubeziehen sind, die zumindest Zugriff auf Netzwerke haben können. Folglich wird Verantwortung auf den Mitarbeiter übertragen. Dieser ist nun dafür verantwortlich, Kommunikationsressourcen zu beschaffen und auch betrieblich zu betreiben (vgl. Brenner et al. 2011). Auf der anderen Seite werden diese Aufgaben aus den dafür verantwortlichen Abteilungen abgezogen.

Wissenschaftliche Studien zu diesem konkreten Thema konnten unter den angegebenen Suchmaschinen, Journals und Konferenzen nicht gefunden werden. Stattdessen lieferte *EBSCOhost* Verweise auf kleinere, eher konzeptionelle Artikel aus Magazinen, mit größtenteils Denkanstößen und Herausforderungen, die

BYOD betreffen. Somit konnten speziell in diesem Themenbereich auch keine empirischen Arbeiten gefunden werden. Insofern ist anzumerken, dass es sich bei sämtlichen Aussagen noch um Spekulationen handeln dürfte.

Momentan wird davon ausgegangen, dass dieser Prozess für das Unternehmen in erster Linie finanzielle Vorteile bringt (vgl. Andel 2011; Steinert-Threlkeld 2011). Da der Angestellte sein eigenes Gerät einsetzt, spart sich das Unternehmen die Datentarife sowie Anschaffungen von speziellen Kommunikationsressourcen. Angestellte kaufen Kommunikationsgeräte und bezahlen sie selbst. Somit werden Kommunikationskosten durch den Angestellten bereits abgedeckt. Indem Angestellte statt betrieblicher, teils noch unbekannter, Kommunikationsressourcen ihre gewohnten Ressourcen einsetzen, wird angenommen, dass Steigerungen in Produktivität, Effizienz und Arbeitsqualität wahrzunehmen sind (vgl. Savitz und Viveros 2011; Steinert-Threlkeld 2011).

In der Literatur genannte Vorteile beziehen sich zum Großteil auf den Nutzen des Unternehmens. Mitarbeiter mögen zufriedener sein, wenn sie auch am Arbeitsplatz ihre eigenen Geräte einsetzen dürfen. Dennoch sollte dieser Aspekt geprüft und zusätzliche Vorteile identifiziert werden, um dem Angestellten weitere Anreize für den Einsatz geben zu können. Zudem stellt sich die Frage, warum Angestellte private Geräte nur für betriebliche Zwecke einsetzen sollten. Letztendlich könnten sie verleitet sein, ihre eigenen Geräte auch privat einzusetzen. Gleichzeitig trägt dieser Wandel auch zu Veränderungen in anderen Ebenen, außerhalb des fixierten Arbeitsplatzes, bei. Steinert-Threlkeld (2011) spricht von einem Zugriff auf den Angestellten, „zu jeder Zeit“ und „ortsunabhängig“. Kritisch betrachtet, muss hinterfragt werden, ob jeder Angestellte, der eventuell sein privates Gerät im Betrieb einsetzt, gleichzeitig gewillt ist, auch außerhalb des Betriebes zur Verfügung zu stehen.

In Studien genannte Risiken beziehen sich in erster Linie auf betriebliche Daten, die sich auf privaten Geräten befinden oder dort erstellt werden. Nach Hemsley (2012) muss diskutiert werden, wer für diese Daten verantwortlich ist. Desweiteren müssen rechtliche Aspekte betrachtet werden. Wenn beispielsweise betriebliche Daten auf privaten Geräten gespeichert werden, ist nicht klar, wer Besitzer dieser Daten ist. Das Risiko eines potentiellen Diebstahls betrieblicher Daten steigt, da der Angestellte sein privates Gerät auch weiter außerhalb des Arbeitsplatzes oder der Arbeitszeit nutzt (vgl. Hemsley 2012). Nach Quittner (2012) und Steinert-Threlkeld (2011) geht gegenüber dem bisherigen Vorgehen – dem Einsatz und der Administration betrieblicher Kommunikationsgeräte durch betriebliche Abteilungen – die Kontrolle des Unternehmens über die betrieblich eingesetzten Ressourcen verloren. Eine weitere Herausforderung aus Sicht des Unternehmens ist die Sicherheit der Geräte, die garantiert werden muss (vgl. Andel 2011; Burt 2011; Hemsley 2012). Aus Unternehmenssicht ist dieser Aspekt momentan eines der größten Bedenken. Wenn der Mitarbeiter betriebliche Daten auf dem privaten Gerät speichert, dann besteht ein erhöhtes Risiko eines Verlustes dieser besonders sensiblen Daten gegenüber betrieblichen Geräten. Betriebliche Geräte werden üblicherweise im Rahmen der Unternehmensadministration nach Sicherheitsaspekten ausgewählt und haben nur begrenzt Zugriff auf Netzwerke außerhalb des Unternehmens. Diese Punkte treffen bei privaten Geräten nicht zu. Eine weitere Herausforderung ist der Support privater Geräte (vgl. Burt 2011). Wer sorgt für Ersatz? Wer

integriert das Gerät in das Netzwerk? Falls privat lizenzierte Apps für den Betrieb eingesetzt werden, entsteht eine rechtliche Diskrepanz.

Möglichkeiten die Risiken zu minimieren und dennoch den aktuellen Trend in Unternehmen zuzulassen, besteht nach Burt (2011) und Savitz und Viveros (2011) in der Anwendung von Unternehmensrichtlinien (engl. Acceptable Use Agreement, AUPs). In diesen Richtlinien wird formuliert, welche Bedingungen erfüllt werden müssen, damit private Geräte im Unternehmen eingesetzt werden können. Burt (2011) macht konkrete Vorschläge technischer Art, wie eine solche Umsetzung gestaltet werden kann. Savitz und Viveros (2011) schlägt einen konkreten Richtlinienkatalog vor. Nach Savitz und Viveros (2011) sind vermehrt Unternehmen dabei, private Geräte zuzulassen und die Möglichkeit zu bieten, diese auch an das Unternehmensnetzwerk koppeln zu können. Steinert-Threlkeld (2011) fordert auf, Mitarbeiter zu motivieren, ihre eigenen Geräte mitzubringen, um genannte Vorteile nutzen zu können. So müssen Strategien entwickelt werden, damit der Angestellte motiviert ist, Kommunikationsressourcen privat zu bezahlen und betrieblich einzusetzen. Das können beispielsweise monatliche finanzielle Anreize für den Angestellten sein.

3.2.3. Schatten IT

Wenn Angestellte eigene IT Lösungen einsetzen, die sich nicht unter der Kontrolle der IT Verantwortlichen befinden, dann wird das Verhalten als „non-compliance“ betrachtet (vgl. Gyoery, Clevon, Uebernickel, und Brenner 2012). Demnach wird dieses Verhalten der Schatten-IT (engl. Shadow IT) zugeordnet. Laut Shumarova und Swatman (2008) und Brenner et al. (2011) bezeichnet „Schatten-IT“ oder auch „Graue IT“ (engl. Shadow IT oder Rogue IT) diejenige Informationstechnologie und Mitarbeiter, die zwar für IT Funktionen eingesetzt werden, jedoch nicht Bestandteil der hauptsächlichen IT Organisation sind. Mit anderen Worten kommen IT-Lösungen oder Mitarbeiter in einem Unternehmen unabhängig von einer dedizierten IT-Abteilung zum Einsatz. Die verantwortliche IT Abteilung wird nicht davon informiert und trägt somit auch keine Verantwortung. Nach Brenner et al. (2011) werden diese IT-Lösungen oder Mitarbeiter dennoch von den Fachbereichen finanziert. IT-Lösungen, die durch den Begriff Schatten-IT umfasst werden, gehören demnach dem Unternehmen. Somit lässt sich ein Unterschied zum BYOD ausmachen, bei dem der Angestellte sein Gerät primär finanziert. Um den Unterschied zu formalen Lösungen zu verdeutlichen: Formale Lösungen sind der Organisation unterstellt, Schatten-Lösungen werden durch einen Einzelnen autonom und in Selbstinitiative verantwortet. Somit bezieht sich dieser Begriff zwar auf IT, der Unterschied zu anderen Kommunikationsressourcen verschwindet jedoch zunehmend. So beinhalten Smartphones, Tablets und auch VoIP-Telefone IT-Elemente oder sind bereits der IT zuzuordnen. Das ausgezeichnete Risiko besteht erneut darin, dass Kontrolle abgegeben wird, dementsprechend weniger Kontrolle über beispielsweise Datensicherheit und Verfügbarkeit besteht (vgl. Brenner et al. 2011). Brenner et al. (2011) ziehen Verbindungen unter dem Titel der „Schatten-IT“ zu BYOD und schlagen vor, diese Art von Schatten-IT als anwendergetriebene Innovation zu fördern, indem abgewogen wird, wann Risiko bewusst eingegangen werden kann.

3.2.4. Zwischenfazit

Es lässt sich wie folgt resümieren. Insgesamt ist dieses Thema ein aktuelles Thema, zu dem bei den einbezogenen Suchmaschinen keine wissenschaftlichen Arbeiten und wenige nicht-wissenschaftliche Artikel gefunden werden konnten. Die Consumerization konnte als allgemeiner Trend privater Einflüsse auf den Arbeitsplatz bestimmt werden. BYOD stellt eine Reanimierung der Schatten-IT dar, die sich auf betriebliche IT-Ressourcen bezieht. Der Tenor ist dabei stets gleich. Es besteht ein großes Potential für das Unternehmen. Dementsprechend sollte das Verhalten gefördert werden. Dabei müssen allerdings einige Herausforderungen genommen werden, die sich auf betriebliche Daten und deren Sicherheit beziehen. Für diese Herausforderungen werden bereits konzeptionelle Lösungen wie Unternehmens-Richtlinien für die Eingliederung privater Geräte entworfen. Die Tendenz laut Forschung und anderen nicht-wissenschaftlichen Arbeiten geht zu privaten Kommunikationsressourcen im Arbeitsleben.

Insofern muss sich die Frage gestellt werden, ob Angestellte denn wirklich in diesem Sinne ihre privaten Ressourcen einsetzen möchten und ob die Chancen die Risiken aufwiegen können. Dennoch wird sich zum Großteil mit den Risiken *für das Unternehmen* beschäftigt. Risiken für den Angestellten wurden nicht betrachtet. Die untersuchte Literatur stellt potentielle Vorteile relativ einseitig dar. Demnach wird davon ausgegangen, dass der Angestellte generell bereit ist, private Kommunikationsressourcen betrieblich einzusetzen. Gleichzeitig wurde der Gedanken, dass private Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz bzw. in der Arbeitszeit für private Zwecke eingesetzt werden, gänzlich ignoriert. Zum Stand dieser Arbeit konnten unter den untersuchten Quellen keine empirischen und somit auch keine qualitativen Studien, insofern auch keine theoretischen Zusammenhänge, bestimmt werden. Letztendlich wurde die Perspektive des Nutzers kaum beleuchtet. Die vorliegende Arbeit kann somit für ein besseres Verständnis insbesondere auch in Hinblick auf die Motivation der Angestellten dienen.

3.3. Die Private Kommunikation am Arbeitsplatz

Da untersuchte Literaturquellen die private Kommunikation am Arbeitsplatz unterschiedlich definieren, wird einleitend eine gemeinsame Definition geschaffen, bevor der aktuelle Stand zu diesem Thema beschrieben wird.

3.3.1. Zugrundeliegende Definitionen und Ableitung eines gemeinsamen Verständnisses

Untersuchte Studien, die dieser Richtung zuzuordnen sind, setzen sich größtenteils mit der privaten Verwendung von Computer Assets, in den meisten Fällen auch der reinen Internetnutzung, auseinander, wodurch die zugrundeliegenden Definitionen durch Computeraspekte geprägt sind. Dementsprechend konnten keine Studien bestimmt werden, die sich mit der privaten Nutzung von Telefonen, der informellen verbalen Kommunikation oder die Private Kommunikation mittels privater Ressourcen beschäftigen.

Derartiges Verhalten wird laut Chou, Sinha, und Zhao (2008) unter einer Vielzahl an Begriffen studiert: problematic Internet use in the workplace, personal web usage in the workplace, non-work related computing, cyberloafing. Das in dieser Studie fokussierte Verhalten wird von der Literatur teilweise als Kommunikation für persönliche Belange bezeichnet (vgl. Belanger und van Slyke 2002). Beispiele dafür sind laut Galletta und Polak (2003) die persönliche Kommunikation, Shopping, Verkaufen, Finanzen, Nachrichten, erwachsenenbezogene Aktivitäten (engl. Adult), Hobby-bezogene Aktivitäten, Unterhaltung und die eigene Weiterbildung am Arbeitsplatz. Nach Wong, Lee, und Lim (2005) sind weitere Beispiele persönliches Internet Browsing, die Suche für persönliche Interessen, Computerspiele, persönliche Mails, Onlinegebote bei Auktionen, Chatten und Instant Messaging. Mahatanankoon, Anandarajan, und Igbaria (2004) erweitern dieses Verständnis bzw. Definition, um die Nutzung betrieblicher Ressourcen, um eine persönliche Aktivität ausführen zu können.

Wenn der Begriff Cyberloafing als Grundlage genannt wird, der zu Deutsch mit Internetfaulenzen übersetzt werden kann, dann wird auf ein Verhalten abgezielt, welches größtenteils beschrieben wird als „jeder freiwilliger Akt eines Angestellten, die betrieblichen Internet Ressourcen während der Arbeitszeit für nichtarbeitsbezogene Webseiten zu nutzen“ oder einer Abwandlung dieser Definition (vgl. Lim, Teo, und Loo 2002; Lim 2002; Zhang und Bock 2006; Anandarajan, Paravastu, und Simmers 2006; Liao, Luo, Gurung, und Li 2007; Lara 2007; Henle und Blanchard 2008; Ugrin und Pearson 2008; Pee, Woon, und Kankanhalli 2008; Bock und Ho 2009; Krishnan, Lim, und Teo 2010; Krishnan und Lim 2010; Prasad, Lim, und Chen 2010; Bock, Shin, Liu, und Sun 2010; Rajah und Lim 2011). Entscheidend bei dieser Definition ist, dass die Aktivität *in der Arbeitszeit* durchgeführt wird und *nicht arbeitsbezogen* ist, was stets die private Kommunikation, die keinen betrieblichen Hintergrund besitzt, einbezieht. Wong et al. (2005) fügen in der eigenen Definition an, dass derartige Aktivitäten, die nach der Arbeitszeit stattfinden, eingeschlossen werden. Insgesamt wird es dann als Non-work-related-computing (NWRC) – zu Deutsch Nicht arbeitsbezogene Computernutzung – zusammengefasst. Garrett und Danziger (2008) untersuchen das Verhalten unter dem Begriff *Cyberslacking* und meinen damit eine Arbeits-Vermeidungsstrategie. Alder, Schminke, Noel, und Kuenzi (2008) bezeichnen das gleiche Verhalten als nicht-arbeitsbezogene Internetnutzung, und merken an, dass diese auch unter dem Begriff Internet-Missbrauch untersucht wird.

Neben diesen Arbeiten, die sich konkret auf das untersuchte Thema beziehen, existieren eine Reihe anderer Studien, die unter der Bezeichnung *Missbrauch* (engl. abuse) die private bzw. nichtarbeitsbezogene Nutzung einbeziehen (vgl. Griffiths 2003; Kim, Lee, , und Yoon 2005). Laut Straub und Nance (1990) muss ein absichtlicher und unauthorisierter Vorgang bezogen auf IT vorliegen, damit es sich um Missbrauch handelt. Rice und Lee (2002) und Leffakis und Doll (2004) beschreiben unter Missbrauch ein breites Feld, welches von kriminellen Aktivitäten bis Massenmails und Spaßmails reichen kann, sowie von persönlichen Webseiten bis hin zu Sex, Gewalt, Rassismus und Glücksspiel. Andere ordnen der Definition eine komplett kriminelle Richtung zu. Lee und Lee (2002) definieren, dass ein Opfer existiert und ein potentieller Profit mittels dieser Aktion gemacht werden kann. D’Arcy und Hovav (2004), Zhang et al. (2006) und Schilavy (2007) beziehen sich auf unethische, illegale oder unange-

brachte Aktionen. Der Kern der Definitionen von Campbell und Lu (2007) und Li, Zhang, und Sarathy (2009) umfasst die Verletzung vorhandener Regeln wie Unternehmens- oder Compliance-Richtlinien. Herath und Wijayanayake (2009) und Hu, Xu, Dinev, und Ling (2011) vereinen unter Missbrauch Computerkriminalität, die auch das Hacken einschließt. Andere Studien setzen den Missbrauch (engl. abuse) des betrieblichen Internets gänzlich gleich mit einer privaten Nutzung (vgl. Mirchandani und Motwani 2003; Chou et al. 2008; Liao, Luo, Gurung, und Li 2009; Campbell und Stylianou 2009; Li, Sarathy, und Zhang 2010; Young 2010; Shepherd und Klein 2012).

Abgrenzung des Themas und Ableiten einer gemeinsamen Definition des untersuchten Rahmens

In der Literatur besteht ein breites Verständnis und unterschiedlichste Definitionen eines gemeinsam untersuchten Verhaltens. Für ein gemeinsames Verständnis muss als Grundlage für den weiteren Verlauf eine eigene Definition festgelegt werden.

Gerade die englische Literatur macht einen deutlichen Unterschied zwischen *personal* und *private*. Im folgenden Verlauf dieser Arbeit wird mit *privat* auch das im englischen *personal* gemeint. Die *private Kommunikation* bzw. *der Einsatz privater Kommunikationsressourcen* wird definiert und umfasst nicht-betriebliche Inhalte in der Kommunikation, die verbal oder mit privaten sowie betrieblichen Kommunikationsressourcen in der Arbeitszeit stattfindet sowie nicht-betriebliche Inhalte über betriebliche Kommunikationsressourcen außerhalb der Arbeitszeit und betriebliche Inhalte über private Kommunikationsressourcen unabhängig von der Arbeitszeit. Ungeachtet bleibt bei dieser Definition vor Durchführung der Studie, ob vorhandene Regeln oder Normen missachtet werden, ob ein krimineller Gedanken maßgeblich für das Verhalten ist und ob ein Bezug zur aktuellen Aufgabe besteht. Stattdessen ist relevant und wird untersucht, welche Art auftritt und im welchen Kontext es stattfindet. Darunter kann auch fallen, dass Normen bestehen und verletzt werden. Somit kann die private Nutzung Bestandteil der Konzepte Missbrauch, Cyberloafing sowie NWRC sein. Es wird das Verhalten allgemein betrachtet, Missbrauch und andere Sonderfälle wie beispielsweise eine Sucht sollten somit Randaspekte bleiben. Insofern bestehen die stärksten Unterschiede der eigenen Definition gegenüber der Literatur, dass das Verhalten nicht auf betriebliche Computerressourcen begrenzt bleibt, sondern auch auf andere Kommunikationsressourcen erweitert wird. Zudem werden neben betrieblichen Ressourcen private Ressourcen einbezogen.

3.3.2. Klassifizierung der Studien

Laut Lee und Lee (2002), Wong et al. (2005) sowie Urbaczewski und Jessup (2002) steigen NWRC Aktivitäten an, wodurch dem Thema ein besonderer Stellenwert widerfährt. Untersuchte Arbeiten lassen sich klassifizieren nach Studien, die versuchen,

- Die Folgen einer privaten Nutzung zu erfassen,
- Anhand festgelegter Faktoren, sogenannte Prädiktoren, das Verhalten vorherzusagen,

- Effektive Maßnahmen zu identifizieren, die Angestellte von einem derartigen Verhalten abhalten.

Tabelle 3.1 gibt einen Überblick über unabhängige (exogene) Variablen und Ziel- bzw. abhängige Variablen, die in den Studien verwendet werden. Das Verhalten, die private Kommunikation, wird als exogene Variable aufgenommen und abhängige Variablen gemessen, um potentielle Folgen nachzuweisen. Andere Studien legen das Verhalten als Zielvariable fest und überprüfen durch welche exogene Variablen es vorhergesagt (Prädiktoren) oder beeinflusst werden kann. Neben den Studien mit Absicht der Beeinflussung existieren Arbeiten, die die Wahrnehmung dieser Beeinflussung durch Individuen studieren.

Tabelle 3.1.: Variablen-Konstruktion in den untersuchten Studien

Exogene Variable(n)	Endogene Variable(n)
Verhalten (Derivat der privaten Kommunikation über betriebliche Ressourcen)	Folgen für Arbeitszufriedenheit, Produktivität, und Ausgleichsstrategien
Prädiktoren wie Geschlecht, Alter, organisationsbezogene Gerechtigkeit, Persönliche Eigenschaften	Verhalten (Derivat der privaten Kommunikation über betriebliche Ressourcen)
Einflussnahme wie Monitoring oder Abschreckung	Verhalten (Derivat der privaten Kommunikation über betriebliche Ressourcen)
Einflussnahme wie Monitoring	Wahrnehmung der Einflussnahme

3.3.3. Auftreten des Verhaltens

Lim et al. (2002) bestimmen, dass nachrichtenbezogene Webseiten und nichtarbeitsbezogene Downloads sowie das Erhalten nicht-arbeitsbezogener Mails zu den häufigsten Internetaktivitäten mit privaten Inhalten gehört. Teilnehmer der Studie rechtfertigten das Verhalten mit exzessiven Arbeitsbedingungen wie hoher Arbeitszeit und Umfang. Diese Rechtfertigung führt auch dazu, dass die Teilnehmer zufriedener sind. Anandarajan et al. (2006) konnten in einer explorativen Studie drei Typen eines Cyberloafers bestimmen: Der Cyber-Bürokrat, der gegen eine private Nutzung eingestellt ist, der Cyber-Humanist, der eine positive Ansicht dem gegenüber hat aufgrund persönlicher Vorteile, sowie den Cyber-Abenteurer, der an eine Optimierung seiner Tätigkeit glaubt. Laut Goll (2008) findet eine Verlagerung der informellen Kommunikation in neue Kommunikationsmedien statt. Arbeitsbezogene Nachrichten wie Mails haben dementsprechend formale sowie informelle Aspekte. Dieser Anteil kann sich so weit verschieben, bis die Nachricht komplett in das Private übergeht.

Im Folgenden werden die in den Studien zugrundeliegenden Methoden tabellarisch (wie in Tabelle 3.2) aufgeschlüsselt. Die Absichten und Ergebnisse werden weiterhin textuell beschrieben.

3.3.4. Folgen

Mahatanankoon et al. (2004) konnten mittels Umfragen zeigen, dass die private Nutzung des Internets

Tabelle 3.2.: Methoden der Studien zu den Arten der privaten Nutzung

Lim et al. (2002)	Online Umfragen (n=188) unter erwachsenen Angestellten in Singapur mit anschließenden Fokusgruppen Interviews
Anandarajan et al. (2006)	Explorative Studie mit 25 Teilnehmern

am Arbeitsplatz keine signifikanten Folgen für die Arbeitszufriedenheit oder Effizienz bedeuten. Dafür wurde von einer Gruppe an MBA Studenten ein Katalog mit 120 Online Nutzungsverhalten erstellt, die in Onlineumfragen im Zusammenhang mit dem Nutzungsanteil bewertet wurden. Bock und Ho (2009) identifizieren negative Folgen aufgrund einer privaten Nutzung. Jobperformanz wird durch eine private Nutzung signifikant reduziert. Rajah und Lim (2011) schlugen vor, dass eine private Nutzung von Angestellten dazu führen kann, dass sie sich anschließend mehr um unternehmensgünstige Aktivitäten bemühen, um ein Gleichgewicht zu schaffen. Diese Vermutung konnte nur für die private Mailnutzung bestätigt werden. Bei allen anderen Aktivitäten gab es lediglich Tendenzen zu Ausgleichsaktivitäten.

Tabelle 3.3.: Methoden der Studien zu den Folgen der privaten Nutzung

Mahatanankoon et al. (2004)	62 Teilzeit MBA Studenten mit Vollzeitjobs und Internetzugang am Arbeitsplatz in den USA; Online Umfragen (n=312) unter MBA Studenten in den USA
Bock und Ho (2009)	2 Umfragebögen unter Vollzeit Büro Angestellten mit Zugriff auf Internet (n=71)
Rajah und Lim (2011)	Umfragen unter 120 Angestellten einer Organisation mit Internetzugang

Aufgrund nachgewiesener und vermuteter vorwiegend negativer Folgen formulieren Studien explizit das Ziel, derartiges Verhalten zu reduzieren (vgl. Lee und Lee 2002; Zhang et al. 2006; Ugrin und Pearson 2008; Hu et al. 2011; Shepherd und Klein 2012). Chou et al. (2008) bezeichnen das Ziel sogar als „fight back“. Nur wenige streben nach einer neutralen Sichtweise oder versuchen positive Folgen zu identifizieren und derartiges Verhalten zu fördern (vgl. Belanger und van Slyke 2002). Diese Arbeit wird eine objektive Perspektive verwenden, dementsprechend kein derartiges Ziel verfolgen.

3.3.5. Prädiktoren

Andere Studien versuchen die Varianz im Verhalten zu erklären. Demnach werden Faktoren – Prädiktoren – vorgeschlagen, die das Verhalten vorhersagen sollen. Banerjee, Cronan, und W. Jones (1998) erkennen, dass ethisches Verhalten signifikant von der Umgebung – sie beschreiben es als Organisations-Szenario-Variable – beeinflusst wird. In eine ähnliche Richtung geht Lim (2002), wonach die organisationsbezogene Gerechtigkeit einen signifikanten Einfluss auf ein Verhalten wie Cyberloafing besitzt. Empirisch wurde gezeigt, dass Angestellte, die sich unfair behandelt fühlen, versuchen, dieses Gefühl auszugleichen, indem sie wahrscheinlicher für persönliche Zwecke surfen. Nach Zhang et al.

(2006) ist das Level der Anonymität sowie Privatsphäre am Arbeitsplatz ein signifikant positiver Prädiktor. Dieser Zusammenhang wurde in Szenario-basierten Experimenten an einer asiatischen Universität gezeigt.

Galletta und Polak (2003) zeigten mittels Umfragen, dass die private Nutzung signifikant von einer Abhängigkeit vom Internet (positiv) und der Arbeitszufriedenheit (negativ) beeinflusst wird. Gleichzeitig wurde nachgewiesen, dass Männer gegenüber Frauen, Computer Anfänger und Angestellter kleiner Firmen wahrscheinlicher zu diesem Verhalten neigen. Im Widerspruch dazu wiesen Zhang und Bock (2006) nach, dass die Arbeitszufriedenheit kein signifikanter Prädiktor ist. Mastrangelo, Everton, und Jolton (2006) konnten bestätigen, dass männliche und junge Individuen eher dazu tendieren. Gemäß der Studie verwenden Angestellte, die den Internetzugang als neu wahrnehmen, diesen wahrscheinlicher für private Zwecke. Das Gleiche gilt für Individuen, die am Arbeitsplatz einen schnelleren Internetzugang als zu Hause wahrnehmen. Der relative Vorteil für die Jobperformanz aufgrund einer privaten Nutzung sowie ein wahrgenommenes Sicherheitsrisiko sind signifikante Prädiktoren (vgl. Guo, Yuan, Archer, und Connelly 2011).

Wyatt und Phillips (2005) konnten nachweisen, dass persönliche Eigenschaften gute Prädiktoren sind. Offenheit wirkt sich positiv, Verträglichkeit korreliert negativ und Extroversion beeinflusst den Umfang der privaten Nutzung positiv. Diese Ergebnisse wurden durch Krishnan et al. (2010) bestätigt. Kim et al. (2005) schlugen vor, dass eine Fehlwahrnehmung des Umfelds treibend für dieses Verhalten sein könnte. Sie zeigten in Umfragen unter Studenten, dass die Studenten annahmen, dass ihr eigener persönlicher Anteil unter dem der anderen liegt. Lara (2007) beschreibt eine Anomie als Mangel eines Einzigen, sich in das soziale Leben zu integrieren und weist nach, dass die Wahrnehmung der organisationsbezogenen Gerechtigkeit durch eine Anomie moderiert wird. Angestellte mit einer schwächeren Neigung zu einer Anomie haben demnach eine starke negative Beziehung zwischen wahrgenommener Gerechtigkeit und einer privaten Nutzung.

In einer explorativen Studie bestimmten Ugrin und Pearson (2008) Aspekte, die befragte Angestellte bezüglich einer privaten Nutzung gedanklich mit der privaten Nutzung verbunden. Die Angestellten gaben an, faire Richtlinien angemessen zu finden. Allerdings solle die gelegentliche private Nutzung toleriert werden. Demnach zwingen steigende Anforderungen an die Arbeitsleistung seitens des Arbeitgebers Angestellte dazu, persönliche Angelegenheiten am Arbeitsplatz zu managen. Stress wirkt sich laut Henle und Blanchard (2008) signifikant positiv auf eine private Nutzung aus, wenn die wahrgenommenen Sanktionen gegen dieses Verhalten gering sind. Garrett und Danziger (2008) fanden heraus, dass Angestellte höherer Positionen in Unternehmen eher zu einer privaten Nutzung tendieren. In Umfragen und Experimenten durch Krishnan und Lim (2010) wurde gezeigt, dass der Umfang der Schlafenszeit ein signifikanter Prädiktor ist.

Vorgestellte Studien schlagen Prädiktoren aufgrund vergleichbarer Literatur oder der Erweiterung vorhandener Theorien und Modelle vor. Es konnte nur eine Studie bestimmt werden, die derartige Faktoren explorativ bestimmt, dennoch nur teilweise erläutert.

Tabelle 3.4.: Methoden der Studien zu den Prädiktoren der privaten Nutzung

Mahatanankoon et al. (2004)	62 Teilzeit MBA Studenten mit Vollzeitjobs und Internetzugang am Arbeitsplatz in den USA; Online Umfragen (n=312) unter MBA Studenten in den USA
Banerjee et al. (1998)	Fragebogen; insgesamt wurden 261 ethische Szenarien erhoben
Lim et al. (2002)	Online Umfrage (n=188) unter erwachsenen Angestellten mit Zugang zum Internet am Arbeitsplatz; nach einem Monat anschließende Fokusgruppeninterviews (n=20)
Galletta und Polak (2003)	Online Umfrage unter 571 Usenet Nutzern
Wyatt und Phillips (2005)	Internetumfrage (n=84)
Kim et al. (2005)	Umfrage (n=152) unter Studenten
Zhang et al. (2006)	Webbasierte Szenario-basierte Experiment (n=120) unter Studenten einer asiatischen Universität
Zhang und Bock (2006)	Umfrage (n=167) unter Angestellten in China und Singapur mit Zugriff auf Internet am Arbeitsplatz
Mastrangelo et al. (2006)	Online Umfragen (n=329) unter Angestellten aus Usenet Gruppen
Lara (2007)	Umfrage (n=270 von 1.547 Lehrer einer spanischen Universität)
Henle und Blanchard (2008)	Umfrage (n=162) angestellte MBA Studenten einer Universität mit mindestens Teilzeitverträgen und Zugriff auf Internet am Arbeitsplatz
Garrett und Danziger (2008)	Landesweite Telefonumfrage (n=1024) in den USA unter Angestellten, die mindestens 30 Stunden pro Woche arbeiten und davon den Computer für mindestens 5 Stunden nutzen
Ugrin und Pearson (2008)	explorative Studie (n=87) in 12 Unternehmen
Krishnan et al. (2010)	Umfrage (n=213) unter Studenten in einem Management Kurs in Singapur
Krishnan und Lim (2010)	Umfrage und Laborexperimente (n=99) unter Studenten in Singapur
Guo et al. (2011)	Umfrage (n=167) schriftliche und (n=306) Online basierte unter Büroangestellten

3.3.6. Gegenmaßnahmen, Abschreckung und Bestrafung – Umgang mit dem Verhalten durch das Management

Straub und Nance (1990) entwickeln ein normatives Modell, welches den Prozess der Aufdeckung und Disziplinierung von Computer Missbrauch beschreibt. Aufdeckungsmaßnahmen, wie beispielsweise

Monitoring, sind Systeme, die ein Verhalten nachweisen können. So können Computer und somit das Nutzungsverhalten mit Programmen überwacht werden. Disziplinierungsmaßnahmen stellen Sanktionen oder Bestrafungsaktivitäten dar, die vor allem der Abschreckung (engl. Deterrence) und Prävention dienen. Rice und Lee (2002) geben eine Übersicht über Gesetze, Arbeitgeber-Pflichten und rechtliche Voraussetzungen, um Monitoring einzusetzen. Diese Erkenntnisse sind zwar im amerikanischen Raum erarbeitet worden, lassen aber Ableitungen für Arbeitgeber anderer Regionen zu. Demnach müssen die Gesetze der Staaten, in denen operiert wird, beachtet werden. Das führt unter Umständen dazu, dass Arbeitnehmer darauf hingewiesen werden müssen, dass der Arbeitgeber Monitoring einsetzt. Aufgrund der breiten privaten Nutzung betrieblicher Mailaccounts wird konstatiert, dass eine Richtlinie (engl. policy), die diese private Nutzung ausschließt, nicht realistisch ist. Gleichzeitig wird betont, dass Mailmissbrauch – gemeint ist die private Nutzung betrieblicher Accounts – weiter ansteigen wird.

In Interviews mit Managern wurden gängige Gegenmaßnahmen identifiziert (vgl. Mirchandani und Motwani 2003). Diese wurden anschließend durch Büroangestellte nach ihrer wahrgenommenen Effektivität bewertet, mit dem Resultat, dass Internet Filter und eine potentielle Kündigung als effektivste Mittel gegen die private Nutzung eingeschätzt wurden. Young und Case (2004) stellten in einer quantitativen Studie dar, dass Richtlinien für eine angemessene Internetnutzung (50%) und Management Training (20%) zu den meist eingesetzten präventiven Maßnahmen gehören.

Ein Teil der Studien versucht die Effektivität der Maßnahmen und Unterschiede in der Effektivität zwischen den Maßnahmen zu identifizieren. Wong et al. (2005) experimentierte mit unterschiedlichen Sanktionsmaßnahmen, konnte jedoch keine signifikanten Unterschiede feststellen. Liao et al. (2007) weisen darauf hin, dass die Weiterbildung und Unterrichtung bezogen auf das Thema private Nutzung von Angestellten eine bis dato vernachlässigte Maßnahme, zugleich aber auch eine effektive Variante zur Reduktion sein kann. Chou et al. (2008) entwickeln einen Text Mining Ansatz, der Internetmissbrauch erkennen und filtern soll. Dieser wird empirisch überprüft und kann eine Reduktion aufgrund der optimierten Filterung zeigen. Shepherd und Klein (2012) veranschaulichen experimentell mittels Beobachtung von Angestellten, dass die tatsächliche private Nutzung reduziert werden kann, indem Angestellte an die Richtlinien erinnert werden (bewusstseinsfördernde Maßnahme). In der Studie wurde das Gesamtniveau eines Unternehmens der privaten Internetnutzung von 27 auf 21 Prozent gesenkt. Claybaugh und Nazareth (2009) entwickelten ein Messinstrument, um den Grad des allgemeinen Missbrauchs im Unternehmen feststellen zu können. Dafür wurden durch eine Expertenrunde Missbrauchsaktivitäten bestimmt und durch Studenten bewertet.

Einige Studien vertreten die Meinung, dass die Effektivität derartiger Maßnahmen zusätzlich von anderen Faktoren abhängt. Bock et al. (2010) zeigen, dass wenn die Gewöhnung an Aufgaben bzw. Wahrnehmung als Routine hoch ist, derartige Maßnahmen ein wenig effektives Mittel darstellen, um das Verhalten zu reduzieren. Wenn Bestrafungsmaßnahmen ungerecht angewendet werden, wirkt sich das signifikant negativ auf die Intention der Compliance (zu Deutsch *Regeltreue*) aus (vgl. Xue et al. 2011). Leffakis und Doll (2004) schlagen statt gängiger Maßnahmen eine Arbeitsumgebung vor, in der gegenseitiges Vertrauen betont wird. Ein solches System, frei von autoritärer Kontrolle, wird als effektiver

eingeschätzt. D’Arcy und Hovav (2004) schlugen konzeptionell vor, dass eine Bewusstseinsförderung, also eine Verstärkung der Wahrnehmung unter den Angestellten, für die Gewissheit und die Schwere der Sanktionen sich reduzierend auf Missbrauch auswirken würden. Wenn Sanktionen kommuniziert werden, ein Angestellter dennoch Kommunikationsressourcen für private Zwecke einsetzt, dann besteht für ihn ein Risiko bestraft zu werden. Dieses Risiko wird von Li et al. (2009) anhand der Wahrscheinlichkeit, entdeckt zu werden und dem Sanktionsgrad um subjektive Normen und Sicherheitsrisiken, die aufgrund des Verhaltens resultieren können, erweitert. In einer Umfrage wurde festgestellt, dass Individuen diese Risiken mit den wahrgenommenen Chancen vergleichen. Die Compliance ist demnach wahrscheinlicher, wenn die Risiken überwiegen. Außerdem wird gezeigt, dass der soziale Einfluss nicht signifikant ist. Gemäß Studien von D’Arcy, Hovav, und Galletta (2009) besitzt die Schwere gegenüber der Gewissheit von Sanktionen einen höheren Einfluss auf die private Nutzung. Dieses Ergebnis steht im Widerspruch zu anderen Studien. Die Studie betont, dass Deterrence Ansätze somit nur einen Teilbeitrag zum Verständnis des Verhaltens liefern können. Hu et al. (2011) präsentieren einen zusätzlichen Widerspruch, indem Deterrence Maßnahmen in dieser Studie keinen signifikanten Einfluss auf die Intention, gegen Richtlinien zu verstoßen, haben.

Tabelle 3.5.: Methoden der Studien zu Gegenmaßnahmen, Abschreckung und Bestrafung privater Nutzung

Straub und Nance (1990)	Umfrage (n=1063) unter zufällig ausgewählten Mitgliedern der DPMA (Data Processing Management Association); Reports über 268 individuelle Missbrauchsvorfälle
Rice und Lee (2002)	Literaturarbeit
Lee und Lee (2002)	Konzeptionell; Theorieerweiterung
Mirchandani und Motwani (2003)	Interviews mit Managern aus 66 Unternehmen; anschließende Umfrage (n=192) unter Büro-Angestellten
D’Arcy und Hovav (2004)	Konzeptionell; Theorieerweiterung
Young und Case (2004)	In einer 6-monatigen Periode wurden Internetumfragen (n=50) in verschiedenen Firmen durchgeführt
Leffakis und Doll (2004)	konzeptionell
Wong et al. (2005)	Zwei Teilnehmergruppen (n=62) mit Teilzeit-Master-Studenten; Szenario-basierte Experimente
D’Arcy und Hovav (2007)	verweist auf eine Studie von 2005; Online Umfrage (n=579) unter Angestellten von 8 Unternehmen in den USA
Liao et al. (2007)	konzeptionell
Chou et al. (2008)	Empirische Studie
Li et al. (2009)	Umfrage (n=246), anonym und freiwillig, unter Angestellten deren Unternehmen Richtlinien für die Internetnutzung einsetzen

Claybaugh und Nazareth (2009)	vier Männer und vier Frauen als Experten; Anschließend Bewertung durch vollzeitangestellte Studenten (n=82)
D'Arcy et al. (2009)	Online Umfrage (n=269) in den USA; Tests wurden teilweise mit MBA Studenten durchgeführt (n=238)
Campbell und Stylianou (2009)	konzeptionell
Bock et al. (2010)	Studie 1, Umfrage (n=167) unter Vollzeitangestellten aus 26 Unternehmen mit einfachem Zugriff auf Internet am Arbeitsplatz in Singapur und China ; Studie 2, Umfrage (n=174)
Hu et al. (2011)	Umfrage (n=207) unter Angestellten von fünf großen Organisationen in China
Xue et al. (2011)	Umfrage (n=118) in einem Top 500 Unternehmen aus China
Shepherd und Klein (2012)	Empirische Studie; Monitoring von (n=200) Angestellten

Lee und Lee (2002) diskutieren den Widerspruch, dass trotz Gegenmaßnahmen der Unternehmen, die private Nutzung tendenziell ansteigt. Demnach versagen bisherige Ansätze, die auf Abschreckung oder Bestrafung basieren. Unternehmen haben beispielsweise bereits zu 80% Sicherheitsrichtlinien definiert, die eindeutig festlegen, was als inakzeptables Vorgehen bis hin zu illegalen Varianten betrachtet wird. Diese Richtlinien weisen Angestellte auf die Gefahr hin, für ein derartiges Verhalten bestraft zu werden. Dennoch sind derartige Verfahren ineffektiv bezogen auf die Zielsetzung, das Verhalten zu reduzieren. In der Studie wird vermutet, dass unangebrachte Sicherheitsrichtlinien, zu geringe Strafen oder nicht richtig angewandte Maßnahmen in Unternehmen dafür verantwortlich sind. Außerdem wird der Gedanken, dass nicht alle Faktoren durch Theorie abgedeckt sein könnten, gebracht. Dieser Gedanke kann als Anlass für eine explorative Studie verstanden werden.

3.3.7. Wahrnehmung der Einflussnahme durch betroffene Individuen

Monitoring stellt laut Chen und Sanders (2007) einen Konflikt zwischen Unternehmensinteressen und dem Eingriff in die Privatsphäre der Angestellten dar. Dennoch argumentieren sie, dass der Angestellte nicht annehmen solle, er hätte ein Recht auf Privatsphäre am Arbeitsplatz. Untersuchte Studien, die sich auf die Wahrnehmung von beeinflussenden Maßnahmen beziehen, konzentrieren sich größtenteils auf das Monitoring. Demnach existieren weder generalisierende Ansätze, noch werden Ergebnisse der Monitoring-Studien auf andere Maßnahmen übertragen.

Urbaczewski und Jessup (2002) konnten in Laborstudien nachweisen, dass sich ein wahrgenommenes Monitoring zwar positiv auf die Produktivität, gleichzeitig jedoch negativ auf die Zufriedenheit auswirkt. Parallel zeigten sie, dass die Art der Kontrolle (Feedback über die Leistung oder Nachweis über den Anteil der privaten Nutzung) einen signifikanten Einfluss auf die Arbeitsmotivation hat. Zu demselben Schluss kommen van Toorn und Shu (2010), die zeigen, dass die Wahrnehmung der Restriktion von

Tabelle 3.6.: Methoden der Studien zur Wahrnehmung der Einflussnahme

Urbaczewski und Jessup (2002)	Empirische Studie; Studie 1, Klassenraumstudie mit Studenten; Studie 2, Laborstudie (n=174)
Stanton und Stam (2006)	Interviews und Umfragen in 15 Klein- und mittelständischen Unternehmen; Auswahl von 16 Interviews vorgestellt
Chen und Sanders (2007)	Literaturarbeit
Alder et al. (2008)	längsgerichtete Studie (Mehrfachbefragung; n=62) unter Angestellten
van Toorn und Shu (2010)	zwei Unternehmen mit verschiedenem Grad an Monitoringmaßnahmen; Online Umfrage (n=139 , 1. Organisation) und (n=84, 2. Organisation)
Li et al. (2010)	Zielgruppe: Organisation, die ihre Angestellten mittels IUP (Internet Use Policies) regulieren; in den USA zufällig ausgewählt

Internet und Mail signifikant die Zufriedenheit und die wahrgenommene Produktivität beeinflusst. In Stanton und Stam (2006) gaben Angestellte an, dass sie zwar nicht aufgrund des Monitorings der betrieblichen Mailaccounts besorgter seien, allerdings deshalb auf einen Freemail-Account – also einen privat genutzten Account – ausweichen würden. Gemäß Alder et al. (2008) beeinflusst die eigene Überzeugung und ethische Ausrichtung die Reaktion auf eine Monitoring Maßnahme. Li et al. (2010) bestätigen, dass ein selbstregulierender Ansatz effektiver als ein sanktionierungsbasierter Ansatz ist. Die Effektivität wird direkt durch die Gerechtigkeit in der Organisation und indirekt durch die moralischen Überzeugungen der Individuen gegenüber Internet Missbrauch beeinflusst.

3.3.8. Zwischenfazit

Insgesamt wurde deutlich, dass es sich bei dem betrachteten Verhalten um ein Thema mit sehr aktuellen Studien handelt. Dabei werden unterschiedliche Definitionen und Absichten vertreten, die zum Großteil durch negative Attitüden gegenüber dem Verhalten und daraus resultierende Maßnahmen, das Verhalten einzuschränken, geprägt sind. Methodisch wurde größtenteils quantitativ und mit geringen Anteilen qualitativer Studien gearbeitet. Insofern konnte auch keine Grounded Theory getriebene Arbeit unter den untersuchten Studien bestimmt werden. Zum Teil wurden bei dem Versuch, das Verhalten zu beeinflussen, widersprüchliche Modelle und Ergebnisse erzielt. Auffällig ist, dass Maßnahmen aufgrund negativer Folgen, die *direkt* aus dem Verhalten resultieren, festgelegt werden. Es werden zwar Prädiktoren bestimmt, die identifizieren, wodurch mit einer Wahrscheinlichkeit das Verhalten vorhergesagt werden kann. Es existieren dennoch kaum Studien zu den Motiven des Verhaltens respektive Studien, die die Absichten, die durch das Verhalten verfolgt werden, identifizieren. Insofern erscheint ein explorativer Ansatz mit einer objektiven Perspektive als geeigneter Beitrag, um ein

besseres Verständnis zu diesem Forschungsbereich der Wissenschaft zu leisten.

3.4. Fazit der Literaturarbeit und Ableiten der Forschungsfragen

Der Großteil der untersuchten Literatur beschäftigt sich damit, wie betriebliche Ressourcen für private Zwecke (unter den Stichwörtern misuse, abuse at workplace, cyberloafing, NWRC) genutzt werden. Sehr wenig Forschungsarbeiten sind den Themen BYOD und Consumerization zuzuordnen, welches private Kommunikationsressourcen (insbesondere Handy, Smartphone, Tablets und Laptops) im Betrieb beschreiben. Diese Geräte bzw. Kommunikationskanäle können dort (im Betrieb) wiederum für private als auch für betriebliche Zwecke herhalten. Somit ist eine Erweiterung des gesamten Themas sowie eine Einordnung der neueren Themen von Bedeutung. Die Themen werden unter einem gemeinsamen Forschungsgegenstand vereint und um neue Perspektiven wie der privaten Nutzung privater Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz erweitert.

Das Thema ist, wie später noch genauer erläutert wird, geeignet für eine qualitative Aufarbeitung, in der die Grounded Theory zum Tragen kommt. Nach Strauss und Corbin (1990, S.21ff) erlaubt oder verlangt die Grounded Theory Methodik folgende Besonderheiten bezüglich der Gestaltung der Forschungsfrage. Anfangs besteht eine recht weitgefaste Fragestellung, die die Datenerhebung leiten soll. Diese Forschungsfrage bezieht sich auf das zu untersuchende Phänomen. Um Erkenntnisse, die im Laufe der Datenerhebung auftreten, nicht auszuschließen, wird diese Fragestellung sukzessive eingegrenzt und fokussiert oder auch entsprechend der Erkenntnisse verschoben. Zum Zeitpunkt, an dem die gewonnenen Konzepte und Beziehungen als relevant eingestuft werden, manifestiert sich die Forschungsfrage und deren Unterfragen.

Als übergeordnete Forschungsfrage wurde aufgrund bisheriger Fragestellungen und Erkenntnisse zu Beginn der Arbeit folgende gewählt.

Initiale übergeordnete Forschungsfrage:

(FFI) *Wie lässt sich das Phänomen privater Einflüsse auf die geschäftliche Kommunikation beschreiben?*

Zur Beantwortung der übergeordneten Frage wurden zu Beginn der Studie folgende Unterfragen anhand der studierten Literatur abgeleitet. Folgen der privaten Kommunikation am Arbeitsplatz besitzen in der Literatur eine eher negative Tendenz, Folgen der privaten Kommunikationsressourcen eine eher positive. Es soll insgesamt erforscht werden, welche Folgen für die betriebliche Kommunikation identifizierbar sind (UI1). Gleichzeitig ist von Interesse, ob diese Folgen überhaupt wahrgenommen werden (UI2). Bisherige Arbeiten ließen Motive, die zu dem Verhalten führen, größtenteils außen vor. Somit wird dieser Aspekt integriert (UI3). Die untersuchte Literatur befasst sich zu einem Großteil damit, wie das Verhalten beeinflusst werden kann. Demzufolge soll der Aspekt der Einflussnahme in die explorativen Erkenntnisse aufgenommen werden (UI4). Das Thema Kommunikation in Unternehmen ist stets geprägt durch die formalen Gegebenheiten und Unternehmenscharakteristika. Deshalb wird geprüft, inwieweit formale Strukturen das Phänomen beeinflussen (resultierend in UI5 und UI6).

Initiale Unterfragen zur Beantwortung der übergeordneten Forschungsfrage:

Tabelle 3.8.: Unterfragen zur Beantwortung der Forschungsfragen

- (UI1) *Wie werden betriebliche Kommunikationsprozesse durch private Kommunikationsinteressen bzw. private Kommunikationsgeräte oder -medien (Facebook, Mail, Telefon, Smartphones, von Angesicht zu Angesicht oder engl. „Face To Face“, ...) beeinflusst?*
- (UI2) *Inwiefern sind sich Angestellte und Führung über mögliche Konsequenzen (z.B. Sicherheitsaspekte (engl. security)) bewusst und wie beeinflusst dieses Bewusstsein das Verhalten?*
- (UI3) *Welche Motive existieren, dass private Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz eingesetzt oder private Kommunikationsinteressen umgesetzt werden?*
- (UI4) *Wie versucht die Führung ein derartiges Verhalten zu beeinflussen (z.B. Aufklärung, Sanktionen) und was bewirkt dieses Vorgehen?*
- (UI5) *Bestehen Unterschiede im Phänomen zwischen Unternehmen unterschiedlicher Größe (im Verhalten der Mitarbeiter; in der Regulierung und Aufnahme)?*
- (UI6) *Welchen Einfluss hat die formale Struktur auf das Phänomen?*

4

Kapitel 4. Methodik und Forschungsdesign

Diese Forschungsarbeit orientiert sich stark an dem Ansatz nach Eisenhardt (1989). Die Gründe für dieses Vorgehen werden im weiteren Verlauf erarbeitet. Dieser sogenannte *Case Study* Ansatz ist bei noch neuen Forschungsgebieten besonders geeignet und verfolgt dabei die Theoriebildung aus Fallstudien. Die vorliegende Arbeit orientiert sich an diesem Vorgehen, wobei die Fallstudien durch individuelle Interviews repräsentiert werden. Gleichzeitig ist die Grounded Theory Methodik, die noch im Folgenden vorgestellt wird, treibender Part und nimmt Einfluss auf dieses Vorgehen.

Nach dem Ansatz werden folgende Phasen durchlaufen:

1. Beginn des Forschungsprozesses (*Getting Started*).
2. Die Forschungsfrage bzw. -fragen werden definiert. Weder Theorie noch Hypothesen werden vorab betrachtet oder gebildet.
3. Auswahl der Fälle (*Selecting Cases*) in einem theoretischen Sampling.
4. Festlegen der Forschungsinstrumente und -protokolle (*Crafting Instruments and Protocols*). Dabei sollten mehrere Datenquellen einbezogen werden.
5. „Betreten“ des Forschungsgebietes (*Entering the Field*), was der Aufnahme bzw. Sammlung der Daten entspricht. Der Forscher legt dabei Protokolle („field notes“) an.
6. Analysieren der Daten (*Analyzing Data*).
7. Aufstellen und Konkretisieren der Hypothesen (*Shaping Hypotheses*).
8. Einbinden der Literatur (*Enfolding Literature*). Die Ergebnisse werden mit vorhandener Literatur auf Konflikte und Gemeinsamkeiten hin untersucht.
9. Finalisieren der Studie (*Reaching Closure*). Hierbei versucht der Forscher – wenn möglich – zu einer Theoretischen Saturation zu gelangen, einem Punkt an dem zusätzliche Erkenntnisgewinne durch zusätzliche Cases marginal wären.

Bei diesem Vorgehen soll der Forscher damit beginnen, ein Forschungsproblem zu formulieren, indem er potentiell wichtige Variablen spezifiziert und die Beziehung zu bestehender Literatur herstellt. Eisenhardt (1989) betont, dass dies nur im geringen Maße geschehen soll, wobei der Forscher es vermeiden soll, bereits vor der Datenerhebung über bestimmte Beziehung zwischen Variablen oder Theorien nachzudenken. Im Folgenden werden die Gründe für diese Verfahrensweise sowie die einzelnen Schritte genauer erläutert.

4.1. Herleitung der Methodik

Trotz einiger aktueller Forschung stellt der untersuchte Gegenstand – der Einfluss privater Kommunikationsressourcen und -interessen im betrieblichen Umfeld – ein relativ unerforschtes Thema dar. Der bisherige Forschungsstand in diesem Bereich lässt sich wie folgt charakterisieren. Es handelt sich um ein aktuelles, aufstrebendes Thema, in dem zum jetzigen Stand und bei den für diese Arbeit betrachteten Studien viel quantitativ und gleichzeitig wenig qualitativ gearbeitet wurde. Studien, deren Ziel es war, derartiges Verhalten zu beeinflussen, kommen zu widersprüchlichen Ergebnissen. Somit ist im Prinzip wenig bekannt über die Ursachen und Zusammenhänge. Bisher entwickelte Theorie, die dem Phänomen zuzuordnen ist, entstand, indem bereits vorhandene Theorien erweitert wurden. Somit ist eine explorative Erarbeitung geeignet, bei der sich das Ziel gesetzt wird, die Zusammenhänge zu beschreiben bzw. Phänomene aufzudecken.

4.1.1. Die Notwendigkeit qualitativer Arbeiten im Forschungsbereich

Heisteringer (2006) erklärt die Grenzen der quantitativen Forschung. Demnach haben sich die Sozialwissenschaften die Exaktheit als Vorbild genommen. Dadurch, dass der Fokus auf quantitative und standardisierte Methoden gelegt wurde, ist davon ausgegangen worden, dass die Realität, also auch Phänomene, objektiv messbar und beschreibbar sind. Das bedeutet ebenfalls, dass Ursache und Wirkung klar voneinander isoliert werden können.

Nach Auffassung von Cochran und Dolan (1984) ist die qualitative Forschung eine adäquate Alternative zum quantitativen Ansatz in der Kommunikationsforschung. Besonders dann, wenn bisherige (quantitative) Studien wohldefinierten Themen galten und die Tendenz hatten, spezifische Forschungsparadigmen zu verfolgen. In diesem Fall sind sie zu limitiert und konventionell. Qualitative Studien sind dadurch geprägt, dass sie die Bedeutung des betrachteten Phänomens bestimmen wollen. Quantitative Arbeiten widmen sich mehr einer Menge und versuchen sie zu messen. Somit gelten qualitative Arbeiten als explorativ und quantitative als bestätigend. Gerade im Forschungsbereich der Geschäftskommunikation überwiegt der Anteil quantitativer Studien und es müssen qualitative Studien verstärkt eingesetzt werden, die im Anschluss durch quantitative Arbeiten bestätigt werden. Diese Arbeit verkleinert somit die Lücke, die vorher in der Wissenschaft bestand, indem in erster Linie qualitativ gearbeitet wird.

Nach Helfferich (2009, S.21) zielt die qualitative Forschung darauf ab, subjektive Sichtweisen zu konstruieren – sogenannte Alltagstheorien oder subjektive Theorien. Das Der Forschungsauftrag ist

das Verstehen von Phänomenen. Dafür wird mit sprachlichen Äußerungen und schriftlichen Texten gearbeitet. Entscheidend ist, dass der Gegenstand nicht über Messungen erfasst werden kann, was der standardisierten Forschungsmethodik entsprechen würde. Das erklärte Ziel der qualitativen Sozialforschung ist „Lebenswelten von innen heraus zu beschreiben“.

Offenheit und Kommunikation sind Prinzipien, die in der qualitativen Forschung durch den Forscher einbezogen werden müssen (vgl. Heisteringer (2006)). Das Prinzip der Offenheit besagt, dass der Forscher erst Daten sammelt, strukturiert und analysiert, bevor er sich den theoretischen Erkenntnissen anderer widmet. Das Prinzip der Kommunikation weist darauf hin, dass eine Kommunikationsbeziehung zu dem Forschungssubjekt (beispielsweise mittels Interviews) aufgebaut werden muss. Nur dadurch lassen sich valide Daten erlangen, die zur Beschreibung des Phänomens oder von Phänomenen führen können.

Nach Heisteringer (2006) besitzt die qualitative Forschung zusätzlich folgende Merkmale. Die Methoden und Theorien sind dem Forschungsgegenstand angemessen. Das bedeutet, dass die Methode anhand des Forschungsgegenstands abzuleiten ist – und nicht umgekehrt. Somit erfolgt keine Zerlegung der Gegenstände in Variablen, wie bei standardisierten Methoden. Stattdessen wird die Komplexität des Untersuchungsgegenstandes in dem alltäglichen Kontext untersucht. Dabei müssen bei der Analyse und Interpretation der Ergebnisse unterschiedliche Perspektiven beachtet werden. Die Sichtweise auf einen Gegenstand kann sich bereits deswegen unterscheiden, da Forscher unterschiedliche subjektive Perspektiven anwenden und verschiedene soziale Hintergründe mitbringen. Um diesem Aspekt zu entsprechen, soll der Forscher Eindrücke, Irritationen, Einflüsse und Gefühle protokollieren und interpretieren (Prinzip der Reflexivität des Forschers / der Forschung).

4.1.2. Grounded Theory Methodik

Bisherige Versuche in den untersuchten Studien waren teils widersprüchlich oder Empfehlungen für die Praxis nicht zutreffend. Das Thema wird zwar in der Literatur versucht mit Theorien anderer Forschungsgebiete zu beschreiben. Spezifische Theorie in diesem Gebiet scheint jedoch nicht verfügbar zu sein.

Nach Ausführungen von Allan (2007) ist die Grounded Theory Methodik (GTM) (vgl. Glaser und Strauss 1967) – zu Deutsch „gegenstandsverankerte Theoriebildung“ – eine in der Wirtschaftsinformatik geeignete Methodik. Die GTM bringt ein systematisches Framework mit sich. Dieses bietet eine Sammlung an Techniken für die Datensammlung und -analyse (vgl. Lamp und Milton 2007). Das ursprüngliche Ziel bestand in der Entwicklung einer Forschungsmethode zum systematischen Ableiten von Theorien über das menschliche Verhalten aus empirischen Daten. Seidel und Recker (2009) betonen, dass diese Form der Methodik gerade bei sich neu entwickelnden und relevanten Forschungsgebieten geeignet und auch akzeptiert ist. Auch vor allem dort, wo ein Mangel an entsprechender Theorie vorhanden ist. Somit ist die Grounded Theory Methodik als Forschungsgrundlage in dieser Arbeit prädestiniert. Die Grounded Theory Methodik wird zunehmend in Bereichen der Wirtschaftsinformatik bzw. Information Systems (IS) eingesetzt (vgl. Allan 2007). Wilde und Hess (2007) entgegnen, dass qualitative Forschungsmethoden in der Wirtschaftsinformatik noch kaum angewendet werden. Das

ergab eine explorative Inhaltsanalyse von 296 Artikeln der Zeitschrift *WIRTSCHAFTSINFORMATIK*. Dementsprechend versucht diese Arbeit auch hier einen Beitrag zu leisten.

In der Literatur finden sich verschiedene Definitionen der GTM. Die früheste wurde durch Glaser und Strauss (1967, S.1) aufgestellt:

„The discovery of theory from data – systematically obtained and analysed in social research“

Gemäß Urquhart et al. (2010) ist die GTM eine qualitative Forschungsmethode, die dazu dient, Theorie zu entwickeln. Dafür werden Daten systematisch gesammelt und analysiert. Folglich ist die entwickelte Theorie begründet oder verankert („grounded“) in jenen Daten. Insofern stellt die GTM eine induktive Forschungsmethode dar. Laut Seidel und Recker (2009) ist die Entwicklung von Theorie wichtiger Bestandteil in der Forschung – die Wirtschaftsinformatik eingeschlossen. Sie zielt dabei auf die Entwicklung von tiefergehendem Verständnis der realen Welt ab. Dabei wird versucht, generalisierbare Formulierungen über Phänomene und deren Ursachen in empirischen Beobachtungen und Daten zu treffen. Die GTM ist bewährt und wird als besonders hilfreich bei der Entwicklung kontextbasierter, prozessorientierter Beschreibungen und Erklärungen von Phänomenen der Wirtschaftsinformatik betrachtet (vgl. Urquhart et al. 2010). Mittels der GTM lassen sich Theorien entwickeln, die stark in empirischen Phänomenen begründet sind. Das Thema „private Kommunikation im betrieblichen Kontext“ involviert verschiedene soziale und organisatorische Prozesse, Strukturen sowie Interessenvertreter (engl. stakeholder). Aufgrund dieser komplexen Struktur ist wie etwa bei Seidel und Recker (2009) anzunehmen, dass das Thema ein primäres Anwendungsfeld der GTM ist.

In der Literatur bezüglich der GTM wird oft darauf hingedeutet, dass der Forscher möglichst wenig existierende Literatur vor der empirischen Forschung studieren sollte (vgl. Urquhart et al. 2010). Dennoch wird argumentiert, dass nicht gänzlich jede Form bestehender Literatur ausgelassen werden muss (vgl. Seidel und Recker 2009). Diese sogenannten „frühen Ahnungen“ (engl. early hunches oder seed Konzepte) dienen dazu, vor Forschungsstart ein Forschungsgebiet auszuwählen und dessen Thema und Richtung zu formulieren (vgl. Urquhart et al. 2010). In dieser Arbeit wurde wie in Kapitel 3 bereits angedeutet, lediglich ein grober aktueller Stand vor der empirischen Analyse erfasst, ohne auf hintergründige Theorie zu achten.

4.2. Datensammlung

Aufgrund bisheriger Erkenntnisse über Vorgehensweisen der Studien und der Zielsetzung, neue Erkenntnisse zu erlangen, ist eine empirische, qualitative Vorgehensweise in der Arbeit angemessen. Wie zuvor bereits erläutert wurde, wird in der qualitativen Forschung eine Kommunikationsbeziehung zum Forschungsgegenstand aufgebaut. Aufgrund der schon beschriebenen negativen Markierung des Teilaspekts – der Nutzung betrieblicher Ressourcen für private Zwecke – und der daraus resultierenden Umgangsformen mit diesem Verhalten (beispielsweise Sanktionierung) erscheint es naheliegend, dass

für die Beantwortung der Forschungsfrage eine Beobachtung schwierig umzusetzen wäre. Das wird auch durch bisherige Studien gestützt, die größtenteils Umfragen für die Datensammlung nutzen. Somit erscheint es gleichzeitig im Rahmen einer qualitativen Studie sinnvoller, die Individuen in Unternehmen bzw. Organisationen als die eigentlichen Experten des Themas zu befragen. Gleichzeitig muss davon ausgegangen werden, dass die Qualität der Daten eine notwendige vertrauensvolle Beziehung zu den Befragten voraussetzt. Ein Ziel ist somit, dass diese vorab etabliert werden kann. Die Form des Interviews als „gezielte mündliche Befragung von Personen, dessen Äußerungen in einem Problemlösungsprozess relevant sind“ (Hömborg, Jodin, und Leppin 2002, S.7) ist somit geeignet für die Datensammlung und es wird sich erhofft, in dieser Arbeit in einem offenen Dialog intensiver zu forschen. Hömborg et al. (2002, S.11) fassen die Vor- und Nachteile der Form der Interviewdurchführung folgendermaßen zusammen.

Zu den Vorteilen zählt:

- Interviews bieten die Möglichkeit zusätzlich nicht eingeplante Informationen zu erfassen,
- Persönliche Einschätzungen und Hintergründe direkt zu erfassen,
- Unter Umständen nachzufragen,
- „Betroffene“ bzw. Experten direkt zu beteiligen.

Als nachteilig wird gewertet:

- Oft werden nur Schätzungen gegeben. Diese müssen anschließend verifiziert oder in quantitativen Arbeiten bestätigt werden.
- Interviews lassen sich vergleichsweise nur mit einem hohen Zeitaufwand durchführen,
- Die Motivation der Befragten ist maßgeblich für die Verwertbarkeit der Daten entscheidend.

Interviews sind geeignet bei geringem Vorwissen und begrenzten Perspektiven in bisheriger Forschung (vgl. Reinders 2011, S.86). Dafür ermöglichen sie einen breiten, offenen Zugang zu einem Forschungsgebiet. Erfasst werden kann die subjektive Perspektive der Befragten. Eine einzelne Befragung wird für den gegebenen Forschungsgegenstand als zu limitiert angesehen, da komplexe Zusammenhänge analysiert werden sollen und somit unterschiedliche Größen Einfluss nehmen können. Somit sind mehrere Interviews notwendig, wobei gleichzeitig eine theoretische Saturation der Erkenntnisse als maßgeblich für das Beenden der Fortführung betrachtet wird.

4.2.1. Triangulation der Datenquellen für die Analyse

Glaser und Strauss (1967, S.65) ermutigen den Forscher bezogen auf die GTM verschiedene Datenquellen und Methoden für die Datensammlung einzubeziehen. Das führt dazu, dass mehrere Perspektiven und Blickpunkte eröffnet werden können. Gemäß der Empfehlung wurde eine Triangulation verschiedener Datenquellen vorgenommen. So wurden folgende Textfragmente eingeholt, erarbeitet und analysiert:

- Angaben auf Firmenwebseiten zu Unternehmenscharakteristika,
- Ein kurzer standardisierter Fragebogen, welches dem Unternehmen und den Befragten Individuen vor den Interviews zugesandt wurde und welcher sich auf Unternehmens- und Befragtencharakteristika bezieht (siehe Anhang),
- Interview-Transkripte resultierend aus der Durchführung und Transkription der Interviews sowie
- Relevante Literatur bezüglich der Themenfindung und des Phänomens.

4.2.2. Parameter

In den nächsten Abschnitten werden die in dieser Studie angewandten Parameter dargelegt. Dafür wird die Samplebildung bzw. Stichprobe oder auch die Auswahl an Befragten erläutert, sowie die verwendete Interviewform diskutiert. Anschließend werden der verwendete Interviewleitfaden und festgelegte Gütekriterien erläutert.

4.2.2.1. Sample und Design

Nach Helfferich (2009, S.172) wird in der standardisierten Forschung eine Verallgemeinerbarkeit der Daten durch eine repräsentative Stichprobe erlangt. Wenn die Stichprobe in ihrer Merkmalsausprägung der Grundgesamtheit entspricht, ist die Repräsentativität erreicht. Qualitative Arbeiten zielen auf das Besondere ab. Das impliziert, dass über besondere Ausprägungen auf die Allgemeinheit geschlossen wird. Ziel der Verallgemeinerung standardisierter Forschung ist es, Aussagen über Verteilungen zu treffen. Qualitative streben nach typischen Mustern. Bei qualitativen Arbeiten kann ein theoretisches Sampling angewendet werden, um die gewonnenen Erkenntnisse verallgemeinern zu können.

Theoretisches Sampling

Theoretisches Sampling (engl. „Theoretical Sampling“) impliziert, dass die Interviewpartner bzw. im vorliegendem Fall die Unternehmen nicht nach statistischen Gesichtspunkten ausgewählt werden, sondern für theoretische Zwecke (vgl. Glaser und Strauss 1967, S.45ff; Eisenhardt 1989). Das impliziert, dass nicht im Vorherein feststeht, wie das Sample konkret aussieht. Stattdessen wird mit einer kleinen Anzahl begonnen, um im anschließenden Schritt nächste Optionen, die für eine weitere Befragung von Interesse sind, zu evaluieren. Dementsprechend wurden sukzessive Unternehmen mit verschiedenen Eigenschaften (mittelständisches gegenüber großes Unternehmen) – im besten Fall mit entgegengesetzten Extrema – in die Auswahl einbezogen und gegebenenfalls kontaktiert und befragt. Diese Art vorzugehen, ermöglicht es, konkret zu untersuchen, ob und wie sich das Alternieren verschiedener Variablen auf andere Attribute auswirkt und gestaltet den Analyse-Prozess transparent. Somit wird erreicht, dass Erkenntnisse nach einer ersten Auswertung direkt in die Auswahl der nächsten Partner einfließen können. Es wurde allerdings auch versucht, das Sample mit gleichartigen Unternehmen zu erweitern, um bisherige Erkenntnisse zu bestätigen (Saturationprinzip). Nach diesem Vorgehen wird so lange nach weiteren Interviewpartnern gesucht, bis eine theoretische Saturation auftritt. Das bedeutet, dass

zusätzliche Daten lediglich marginale Erkenntnisse hervorbringen. Somit kann dann davon ausgegangen werden, dass bisherige Daten und Erkenntnisse angemessen begründet sind.

„Theoretical saturation is simply the point at which incremental learning is minimal because the researchers are observing phenomena seen before“ (Eisenhardt 1989)

Eisenhardt (1989) gibt an, dass vier bis zehn Fälle gängig und ausreichend sind – übertragen auf den vorliegenden Kontext sind es vier bis zehn Interviews.

Relevantes Sample – Die Zielgruppe

Anfangs stand fest, dass jedes deutsche Unternehmen von Interesse ist. Aufgrund zeitlicher und finanzieller Einschränkungen sowie der günstigeren Erreichbarkeit potentieller Unternehmen, wurden nur potentielle Interviewpartner adressiert, die hauptsächlich (oder zumindest deren Verwaltung) in Berlin angesiedelt sind. Nichtsdestotrotz wurden auch Optionen außerhalb von Berlin in Erwägung gezogen. Da die Brancheneinordnung unter potentiellen Interviewpartnern einfach zu variieren ist, wurde auch dieser Aspekt hinzugezogen. Es wurden Unternehmen oder Bereiche bzw. Abteilungen von Unternehmen adressiert, welche nicht auf einige wenige Arten an Kommunikation beschränkt sind (bspw. verbal, Festnetz-Telefon, Handy, Mail), wodurch ein höheres Potential für eine private Kommunikation vermutet wurde. Von Interesse war jede Unternehmensform (KMU und große Unternehmen). Allerdings sollten unterschiedliche Größen einbezogen werden, da die Unterschiede zwischen Kommunikationsgrößen in einen potentiellen Erkenntnisgewinn Einfluss nehmen sollten. Für den Vergleich des Teilaspekts BYOD wurde versucht, Unternehmen zu finden, die Einfluss nehmen (z.B. eine regulierte Integration in das Intranet), sowie Unternehmen, die das noch nicht betrachten.

Pro Unternehmen sollten zwei bis drei zufällig ausgewählte Angestellte befragt werden. Für den Fall, dass das Unternehmen Einfluss auf Kommunikationsprozesse nimmt (Normen, Regulierung) wurde versucht, den Verantwortlichen zu befragen. Das Sample wurde in erster Linie nach Unternehmenscharakteristika variiert, da diese Angaben offiziell zur Verfügung standen. Angaben bezüglich individueller potentieller Interviewpartner (Angestellte) ließen sich in diesem Fall nicht vorab erfragen. Es erscheint schwierig, gerade in Bezug auf das gegebene Thema, vorab Informationen der Befragten bezüglich des Themas einzuholen ohne die potentiellen Interviewpartner zu beeinflussen. Sämtliche Erwartungen bzw. wünschenswerte Eigenschaften wurden vorweg an die potentiellen Unternehmen formuliert, so dass auch inoffizielle Angaben zum Teil in die Samplebildung einfließen konnten.

Ablauf der Akquise von Interviewpartnern

Potentielle Interviewpartner wurden hauptsächlich über persönliche Wege und über offizielle Kontaktangaben kontaktiert und akquiriert. Dafür diente eine gleichbleibende Beschreibung des Forschungsvorhabens. Es lief insgesamt nach demselben Schema ab: An einen Kontakt aus einem Unternehmen wurde mit dem Forschungsvorhaben herangetreten. Bei einer positiven Zusage wurden zwei bis drei Interviewpartner aus dem Unternehmen vermittelt, immer mit dem Angebot, in das Unternehmen zu kommen. Alle Interviewpartner eines Unternehmens konnten stets am selben Tag befragt werden.

Es lässt sich nachträglich festhalten, dass folgende Hürden den Akquise-Prozess schwierig gestalteten:

Der direkte, anonyme Kontaktversuch über offizielle Kontaktangaben (beispielsweise Kontaktangaben auf der Unternehmenswebseite) führte größtenteils zu Absagen oder blieb gänzlich ohne Rückmeldung. Die Lösung war, dass eher über persönliche Beziehungen – d.h. über Freunde und Bekannte, die in den jeweiligen Firmen arbeiteten oder Kontakte herstellen konnten – an die potentiellen Interviewpartner herangetreten wurde.

Interessierte Unternehmen versuchten fast immer ausgewählte Experten für die Unternehmenskommunikation für Interviews zur Verfügung stellen (bspw. Öffentlichkeitsarbeit). Dementsprechend wurde in der Ansprache stets betont, dass derartige Experten eher hinderlich für den Erkenntnisgewinn wären, da gerade ein Querschnitt über verschiedene Eigenschaften notwendig ist.

Es wurde angeboten, die Unternehmen zum Zeitpunkt der Interviews zu besuchen bzw. den Ort des Interviews selbst zu bestimmen. Das hat den Vorteil, dass sich die Interviewpartner sicher fühlen (vgl. Helfferich 2009, S.177). Von Anfang an wurde auf eine seriöse Außendarstellung geachtet.

Es wurde vermieden, das konkrete Thema den Erzählpersonen bzw. Befragten in Vorhinein zugänglich zu machen und gleichzeitig wurde darauf geachtet, dass sie so wenig Informationen wie notwendig zu dem Forschungsgegenstand erhielten. Somit wurde sichergestellt, dass sich die Interviewten vorab keine Gedanken zum Thema machen konnten, und dementsprechend etwa voreingenommen wären. Zum anderen zeigt sich, dass die Befragten zum Zeitpunkt des Interviews teilweise überrascht waren oder kommunizierten, dass sie sich nicht vorstellen können, worauf das Interview abzielt. Dieser Aspekt wird im Zuge einer explorativen Erarbeitung und der bereits vorgestellten Maßnahmen als unumgänglich betrachtet. Es wurde gleichzeitig versucht, andere Personen als die Kontaktpersonen für ein Interview zu gewinnen.

4.2.2.2. Konkretes Sample und Interviewpartner

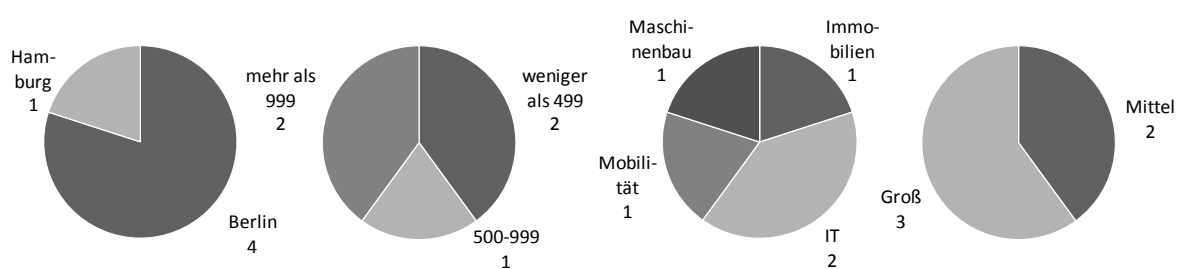


Abbildung 4.1.: Statistiken zu den befragten Unternehmen

Insgesamt wurden fünf Unternehmen aus Berlin und Hamburg befragt. Die befragten Unternehmen sind in der Immobilien-, IT, Maschinenbau- und Mobilitätsbranche angesiedelt. Darunter befinden sich zwei mittelständische und drei große Unternehmen (Laut Definition von Europäische Union (2003) und IfM Bonn (2002)).

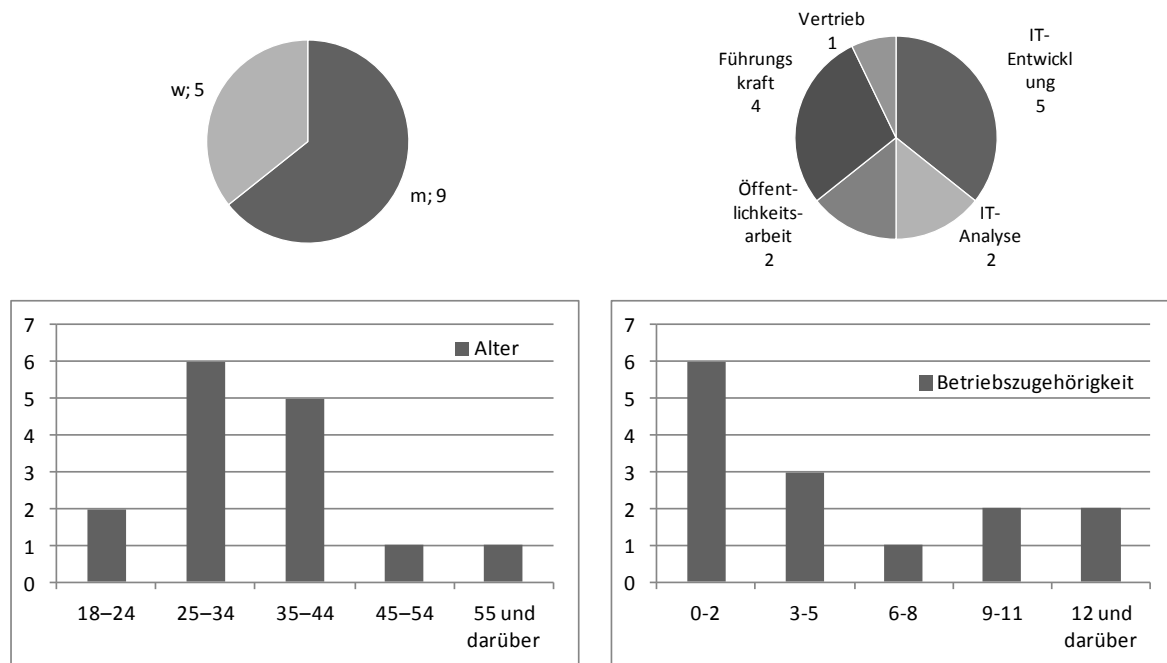


Abbildung 4.2.: Demografische Angaben zu den Interview-Teilnehmern

Es wurden 14 Interviews mit neun männlichen (64,3%) Interviewteilnehmern und fünf weiblichen (35,7%) geführt. Die Teilnehmer waren im Schnitt 35,5 Jahre (Median 32,5 Jahre) alt. Der Großteil waren entweder Führungskräfte oder IT-Angestellte. Durchschnittlich waren die Teilnehmer 5,9 Jahre (Median 3,0 Jahre) in ihren jeweiligen Betrieben tätig.

Sämtliche Unternehmen wurden vorab gefragt, ob sie Regularien, Vorgaben, Dokumentationen oder anderweitige formale Artefakte sowie Instrumente einsetzen, um das Verhalten der Angestellten hinsichtlich des untersuchten Phänomens zu beeinflussen. Bei den fünf befragten Unternehmen stellte sich heraus, dass zumindest die Kontaktpersonen und Interviewten von keiner schriftlichen Form einer derartigen Einflussnahme wussten, wollten aber in den meisten Fällen nicht ausschließen, dass derartige in irgendeiner Form existieren. Daran lässt sich ableiten, dass wenn derartige Instrumente zum Zeitpunkt der Interviews verfügbar waren, sie entweder nur gering kommuniziert wurden oder Gründe existieren, weshalb sie nicht im Bewusstsein derjenigen waren.

4.2.2.3. Interviewform und Design des Interviewleitfadens

Gerade wenn im Forschungsgebiet wenig bis kein Wissen vorhanden ist, eignen sich offene Interviewformen (vgl. Reinders 2011, S.87). Das halbstandardisierte bzw. -strukturierte Leitfadeninterview bietet ein breites Spektrum an flexibel handhabbaren Vorgaben (vgl. Heisteringer 2006). Als Interviewform ist das teil-standardisierte (auch „semi-strukturiert“, „halb-standardisiert“) Interview angebracht (vgl. Hömberg et al. 2002, S.9; Helfferich 2009, S.36). Gegenüber den anderen Formen (standardisiert, nicht-standardisiert) bildet diese Form eine Art Zwischenform, die basierend auf einem flexibel aufgebauten

Fragenraster dem Interviewer ermöglicht, das Gespräch freier als beim standardisierten Interview zu lenken. Es wird ein Leitfaden vorbereitet, der richtungsweisend ist. Fragen können vom Interviewten bereits in vorherigen Fragen beantwortet werden. Somit kommen verschiedene Kombinationen an Frageformen zum Einsatz. Dennoch ist eine Vergleichbarkeit zwischen den Interviews gegeben.

Gütekriterien

Gemäß Helfferich (2009, S.154f) lassen sich Gütekriterien für qualitative Interviews nicht wie bei standardisierten Verfahren festlegen. Interviews sind immer kontextabhängig und lassen sich somit nicht mit identischen Antworten wiederholen. Die fehlende Objektivität ist der Ausgangspunkt und nicht etwa ein Mangel. Somit müssen bei der qualitativen Forschung eigene Gütekriterien definiert werden. Mayring (2002, S.144ff) stellt sechs Gütekriterien der qualitativen Forschung auf. Die folgende Tabelle beschreibt diese und zeigt auf, wie sie in dieser Arbeit verfolgt werden.

Tabelle 4.1.: Gütekriterien in dieser Arbeit

Gütekriterium	Beschreibung (vgl. Mayring 2002, S.144ff)	Angewandte Strategien
Verfahrensdokumentation	Methoden werden in der Forschung differenziert angewendet. Diese Abweichung soll detailliert dokumentiert werden und somit nachvollziehbar für andere sein. Darunter fällt auch die Einordnung in die Forschung, Beschreibung der Methodik, Durchführung und Analyse sowie die Diskussion der Ergebnisse.	<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentation über anonymisierte Interview-Protokolle und Transkriptionen – Dokumentation in der vorliegenden Arbeit
Argumentative Interpretationsabsicherung	In qualitativen Arbeiten werden keine Beweise erbracht sondern Interpretationen. Diese sollen argumentativ begründet werden. Somit entsteht eine schlüssige Interpretation ohne Brüche. Abweichende Fälle müssen erörtert werden.	<ul style="list-style-type: none"> – Diskussion mit vorhandener Literatur

Gütekriterium	Beschreibung (vgl. Mayring 2002, S.144ff)	Angewandte Strategien
Regelgeleitetheit	Dieses Gütekriterium beinhaltet, dass vorhandene und angemessene Regeln angewendet sowie Ausnahmen begründet werden.	<ul style="list-style-type: none"> – Studium und Anwendung üblicher Methoden der Wirtschaftsinformatik bzw. der generellen Kommunikationsforschung (bspw. Vorgaben in Literaturarbeit, Vorgaben qualitativer Arbeiten, Grounded Theory, Transkriptionsregeln) – Anpassungen und Abweichungen werden systematisch erläutert
Nähe zum Gegenstand	Die Forschungsarbeit soll nah am Alltag sein. Dazu gehört, dass eine Interessenübereinstimmung mit dem Befragten geschaffen wird.	<ul style="list-style-type: none"> – Interviewdurchführung bedeutet eine direkte Kommunikation mit „Experten“ des Phänomens – Aufbau einer persönlichen Beziehung – Auswahl von Angestellten mit verschiedenen Eigenschaften und nicht mit „besonderen“ Experten
Kommunikative Validierung	Dieses Gütekriterium wird erreicht, indem Befragte erneut einbezogen werden. Es soll erreicht werden, dass Befragte sich in der Analyse und den Ergebnissen wiederfinden.	<ul style="list-style-type: none"> – Überprüfung der Arbeit durch Dritte, ob Vorgehen und Ergebnisse nachvollziehbar sind – Stichprobenweise Überprüfung der Arbeit durch Interviewpartner
Triangulation	Die Qualität der Forschung kann dadurch erhöht werden, dass verschiedene Analysemethoden und -quellen einbezogen werden. Somit wird die selbe Fragestellung durch verschiedene Perspektiven analysiert.	<ul style="list-style-type: none"> – Triangulation verschiedener Datenquellen (Unternehmenswebseiten, Interview-Transkripte, standardisierter Vorab-Fragebogen, relevante Literatur) – Zusätzliche quantitative Postanalyse

Generell gibt es einige Vorgaben und Richtlinien, die dazu dienen, Interviewfehler zu vermeiden, so dass das Interview nicht verfälscht und somit die gewonnenen Daten verwertbar sind. Helfferich (2009, S.108) gibt einen Überblick, an dem sich bei der Erstellung des Leitfadens sowie der Interviewdurchführung orientiert wurde. Darunter fällt unter anderem, dass Fragen eindeutig und leicht verständlich

bleiben sollen. Es sollen keine Fachausdrücke verwendet werden, wenn diese nicht vorher gemeinsam mit dem Interviewpartner definiert wurden. Fragen, die Scham- oder Schuldgefühle auslösen, werden ebenfalls vermieden. Die Qualität der gewonnenen Daten sowie die Verwertbarkeit hängt von einigen Aspekten ab. Somit wurde der Leitfaden gemäß folgender Gesichtspunkte entwickelt:

Es wurde sich die Frage gestellt, wie es gelingt, dass der Befragte nicht zu stark beeinflusst wird beispielsweise durch Suggestionen oder negative Markierungen. Somit wurde versucht, neutrale Formulierungen zu verwenden. Es wurden keine Fragen gestellt, die das Phänomen direkt adressieren. Zumindest sollte versucht werden, den Befragten selbst auf das Thema kommen zu lassen. Erst, wenn deutlich wurde, dass dieses Vorgehen misslingt, wurden konkret auf das Phänomen bezogene Fragen gestellt. Es wurde versucht, viele offene Fragen zu stellen, um eine Art Diskussionscharakter herzustellen. Jeder Befragte muss das selbe Verständnis haben. Somit wurden teilweise einleitende Szenarien gebracht oder prinzipielle Begriffe definiert („Einheitliches Begriffsverständnis“). Die qualitative Auswertung erfordert bereits zum Zeitpunkt der Interviewführung und dementsprechend bei der Gestaltung des Leitfadens, dass Aussagen hinterfragt werden und somit die Begründungen für Handlungsentscheidungen identifiziert werden können (vgl. Aufenanger 1991). Insofern wurden stets Fragen hinzugezogen, die auf eine Intensivierung und Begründung seitens des Befragten abzielten.

Das Thema bzw. die Forschungsfragen waren zu Beginn nicht abschließend. Das impliziert, dass der Interviewte das Thema neu ausrichten kann und somit die Forschungsfragen angepasst werden. Um diesen Aspekt zu unterstützen und auch zu provozieren wurde darauf geachtet, ohne Ausnahme offene Fragen zu formulieren. Offene Fragen haben gegenüber geschlossenen den Vorteil, dass sie den Interviewten dazu zwingen über die Antwort nachzudenken anstatt eine simple *Ja / Nein* Aussage zu treffen (vgl. Hömberg et al. 2002, S.8f). Das kann neue Gesichtspunkte hervorbringen, die bei geschlossenen Fragen möglicherweise unausgesprochen bleiben.

Die Themenbereiche des Leitfadens orientieren sich an den Forschungsfragen. Demnach beziehen sich die Interviewfragen auf:

- Das zu erforschende Verhalten (Unterfrage UI1 der Forschungsfrage) anfangs als Phänomen betrachtet,
- Die Motivation, die zum Verhalten führt (UI3),
- Die Auswirkungen (UI2),
- Die gegebene Einflussnahme der Unternehmensführung (UI4),
- Die Persönliche Wahrnehmung des Verhaltens sowie
- Das Unternehmensumfeld (UI5, UI6).

Interviewdauer

Hömberg et al. (2002, S.7) empfehlen eine maximale Interviewdauer je Interviewpartner von einer Stunde. Da die Interviews so gestaltet wurden, dass ein Interviewter zu zwei verschiedenen Themen

befragt werden sollte, resultierte eine maximale Dauer einer halben Stunde für das in dieser Arbeit bearbeitete Thema. Dementsprechend wurde versucht, das Interview bezogen auf dieses Thema auf eine halbe Stunde zu begrenzen und so viele Fragen wie möglich in den standardisierten Fragebogen zu integrieren, der den Unternehmen vorab geschickt wurde. Dieser Fragebogen deckt allerdings nur die demografischen Angaben ab, um weiterhin zu gewährleisten, dass die Befragten unvoreingenommen waren. Dem Anhang ist eine Kopie zu entnehmen.

Vor dem finalen Interviewleitfaden existierten Vorversionen. Die erste Version wurde in einem Pilot-Test mit einer Person validiert und angepasst. Desweiteren wurde der Leitfaden im Zuge der Grounded Theory weiter adaptiert. Dem Anhang ist die finale Version des Leitfadens zu entnehmen. Wie von Reinders (2011, S.94) beschrieben, kann der Leitfaden im Interviewverlauf ad hoc angepasst werden, um auf etwaige neue Situationen entsprechend zu reagieren. Dieses Vorgehen wurde beibehalten. Spontane Fragestellungen wurden in Folgeinterviews in den Leitfaden integriert.

Einflüsse der Erkenntnisse aus den Interviews auf den Interviewleitfaden

Im Laufe der Interviews wurde der Leitfaden hinsichtlich der Fragestellungen optimiert. Diesbezüglich wurden Fragen, die trotz Vorüberlegungen doch als geschlossene Fragen durch den Befragten aufgenommen wurde, zu eindeutig offenen Fragen abgeändert. Abweichende Fragestellungen wurden entweder im Interview-Protokoll notiert oder während der Transkription erfasst. Dementsprechend wurde der Interviewleitfaden ad hoc im Interviewgespräch angepasst und jeweils nach Durchführung der Interviews eines Unternehmens auch im schriftlichen Leitfaden fixiert. Änderungen im Interview-Leitfaden resultierten aus den gemachten Erkenntnis voreriger Interviews. Diese über die Interviews entwickelten Erkenntnisse werden in Abschnitt 5.1 erläutert.

Besondere Behandlung aufgrund des Themas

Das vorliegende Thema – das zeigt auch die größtenteils negative Attitüde der Literatur und Ansicht, das Verhalten müsse reduziert werden – ist ein sensibles Thema. Ein beispielhaftes Zitat eines Befragten bestätigt diese Einschätzung:

„Ich bin ehrlich. Ja? Klar bin ich ehrlich. ((lachend)) /ehm/ SMS schreibe ich am Arbeitsplatz. Und (..) bestimmt bin ich auch zwei, drei Mal am Tag bei Facebook. Also dann nie lange und dann guck ich auch nur, ob ich eine E-Mail bekommen hab. Sollte es gerade mal langweilig sein.“

Dabei wird bereits hinterfragt, ob eine ehrliche Antwort angebracht ist. Zudem wird die Handlung sofort begründet und als sehr geringfügig eingestuft. Dementsprechend muss dieser Aspekt bereits bei der Interviewplanung mit einbezogen werden. Helfferich (2009, S.168) empfiehlt bei einem derartigen Thema, Leitfadeninterviews mit Nachfragemöglichkeiten zu nutzen. Da diese ohnehin anonymen Beziehungen eine mögliche Hürde für eine entspannte Konversation ohne Hemmungen darstellt, wurde wiederum versucht, das Gespräch an sich möglichst angenehm für den Interviewpartner und persönlich

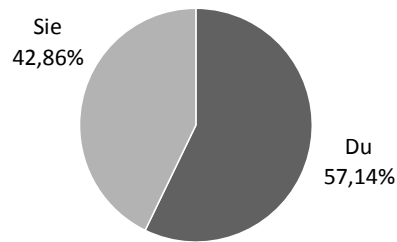


Abbildung 4.3.: Beziehung zu den Interviewteilnehmern

zu gestalten. Darunter fällt auch, dass versucht wurde, die Hürde der Ansprache (*du* oder *Sie*) zu nehmen.

Als Methode der Datenerhebung wurden Interviews eingesetzt, die nachträglich anonymisiert worden sind. Diese Anonymisierung wurde den Interviewten im Vorhinein kommuniziert.

Reinders (2011, S.91) empfiehlt einen viergliedrigen Aufbau des Leitfadens. Dazu gehört eine Einstiegs-, Aufwärm-, Haupt-, und Ausstiegsphase. Einen besonderen Stellenwert wird der Einstiegsphase eingeräumt. Diese läuft vor dem eigentlichen Beginn des Interviews ab und soll dem Befragten erleichtern, in das Thema zu finden. Gleichzeitig lernen sich die Beteiligten kennen und können eine Beziehung zueinander aufbauen. Dazu gehört auch, dass der Interviewer den Sinn und die Verwendung erläutert sowie den Ablauf des Gesprächs. Somit soll erreicht werden, dass eventuelle Erzählhemmnisse überwunden werden.

„Wer nicht weiß, wem er zu welchem Zwecke etwas womöglich sehr Privates erzählt und nicht darauf vertrauen kann, dass die Informationen vertraulich behandelt werden, wird weniger erzählbereit sein.“ (Reinders 2011, S.91)

4.2.3. Interview-Vorgehen und Ablauf

Die Interviews fanden als Präsenzinterview zwischen Februar 2012 und Mai 2012 statt. Sämtliche Befragten wurden einmalig abgefragt. Demzufolge gab es keine weiteren Interviews mit denselben Befragten.

Gemäß Hömberg et al. (2002, S.7) ist die Qualität eines Interviews im hohen Maße abhängig von der sozialen Beziehung zwischen den Interviewpartnern. Das impliziert einige Vorgaben, die vorab gemacht wurden. So wurde darauf geachtet, dass von Anfang an eine seriöse respektive vertrauensvolle Beziehung zu den Unternehmen und den einzelnen Interviewten aufgebaut wurde. Das Interview wurde stets von einer Person geleitet. Im Interview wurden keine wertenden Kommentare, die Gefühle provozieren verwendet oder stellungsnehmende Anmerkungen wie positive oder negative Kritik. Wann immer möglich wurde Wert darauf gelegt, dass eine persönliche, harmonische Beziehung aufgebaut wird.

Die Interviews wurden zu zweit durchgeführt. Die persönliche Beziehung wurde einleitend aufgebaut, indem die Interviewer sich selbst vorstellten. Dem Interviewten wurde in groben Zügen die Absicht

und der Ablauf verbal skizziert. Es wurde auf die notwendige Ton-Aufnahme sowie die Datenschutzbestrebungen hingewiesen. Gleichzeitig wurde erläutert, wie mit den Aufnahmen im späteren Ablauf umgegangen wird. Abgeschlossen wurde diese Einleitung damit, dass der Befragte die notwendigen Formulare unterzeichnete. Das Interview endete stets mit dem Punkt, dass der/die Interviewte das Gespräch einschätzen sollte und gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge machen konnte. Abschließend wurde auch nach dem Stoppen der Aufnahme über das Thema kommuniziert.

Während jedem Interview wurde durch den zweiten Interviewpartner ein Interviewprotokoll angefertigt. Darin wurde festgehalten:

- a. Die persönliche Beziehung,
- b. Die Interviewatmosphäre,
- c. Die Interaktion im Interview.

Zudem wurde im Nachhinein analysiert, welche besonderen Vorkommnisse im Erkenntnisprozess relevant sein könnten. Die Durchschnittliche Interviewzeit betrug 20,33 Minuten (Median 18,85 Minuten) bei insgesamt 4,73 Stunden. Insgesamt resultierten 99 Seiten an Transkriptionen.

4.2.4. Transkription

Im weiteren Verlauf der Arbeit werden Auszüge der Transkripte gezeigt, um dem Leser eine geringere Verständnishürde zu bieten. Dafür ist es notwendig grob die Transkriptionsregeln und die Gründe für die Auswahl zu verstehen. Anhand folgender Überlegungen wurden die Transkriptionsregeln abgeleitet (vgl. Dresing und Pehl 2011, S.17). Dafür wurde sich die Frage gestellt, wofür die Transkription benötigt wird und was analysiert werden soll. Gleichzeitig wurden Optionen möglicher Folgearbeiten einbezogen. Ziel dieser Arbeit ist unter anderem die Anwendung der Grounded Theory. Wenn diese angewendet wird, werden Textfragmente abstrahiert. Somit sind für die vorliegende Arbeit individuelle Abweichungen, beispielsweise aufgrund eines Dialekts, nicht relevant. Die Transkriptionsregeln orientieren sich an Hoffmann-Riem (1984, S.331). Dennoch wurde eine eigene, angepasste Variante eingeführt, um den eigenen Anforderungen zu entsprechen. Planungspausen wie *äh* oder *ähm* des Befragten wurden mit */ehm/* dargestellt. Planungspausen beim Befragten wurden für eventuelle Nachuntersuchungen transkribiert. Generell wurden Rechtschreibfehler oder eine vom Hochdeutsch abweichende Aussprache („icke“) nicht transkribiert. Weitere Transkriptionsregeln sind der Tabelle 4.2 zu entnehmen.

Tabelle 4.2.: Verwendete Transkriptionsregeln

Zeichen	Bedeutung
I	Interviewer
B	Befragter
/eh/, /ehm/	Planungspausen

Zeichen	Bedeutung
(unv.)	unverständlich
(kommen die Kontakte?)	Nicht genau verständlich, vermuteter Wortlaut
((lachend))	Begleiterscheinungen des Sprechens
(Ereignis)	nichtsprachliche Handlung z.B. (zeigt auf ein Bild)
/	Satz-Abbruch
B: entsprechend /nichts mehr/ I: /Oder/ meinen Sie	Gleichzeitige Rede (parallele) von Interviewer und Befragten
(.) (..) (...) (4) (5) etc.	(1,2,3,4,5) Sekunden Pause d.h. ohne Worte
[eine Mittelstadt]	Gesagtes wurde anonymisiert und gegebenenfalls ersetzt durch eine abstrahierte Form
Das ist HIER nicht so	Besonders betonente Wörter

Für Auslassungen in Zitaten, die in der folgenden Auswertung gebracht werden, wird ein „[...]“ verwendet.

4.3. Datenanalyse – Codierung und Kategorisierung mittels der Grounded Theory

Folgende vier Analysetechniken sind nach Allan (2007) fundamental in der Grounded Theory Methodik:

- Offene Kodierung (engl. „Open Coding“),
- Konstantes Vergleichen (engl. „Constant Comparison“),
- Memos,
- Theoretische Kodierung (engl. „Theoretical Coding“).

Jede Technik stellt eine eigenständige Analysemethode dar, verfolgt eine eigene Funktion und ist für sich notwendig um die Daten zu verstehen. *Atlas.ti* ist eine Software, die den Forscher bei diesem Analyseprozess unterstützen kann. Die Auswertung bzw. Grounded Theory Analyse der Transkriptionen wurde mit *Atlas.ti 6.2.27* durchgeführt.

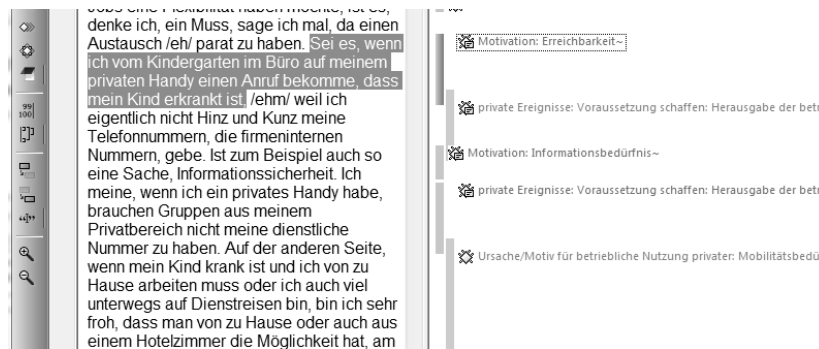


Abbildung 4.4.: Screenshot von Atlas.ti

4.3.1. Vorgang des Kodierens

Die Kodierung ist der zentrale Prozess der Auswertung respektive Analyse der Daten in der Grounded Theory (vgl. Strauss und Corbin 1990, S.57). Die gewonnenen Daten dienen dazu, Theorie zu konstruieren anstatt sie zu testen. Die folgenden vorgestellten Schritte werden zwar sequentiell beschrieben, sind aber in der Realität weitaus komplexer und verlaufen durchaus in einer anderen Reihenfolge (vgl. Lamp und Milton 2007). Formen der Kodierung in der Grounded Theory können das offene Kodieren (engl. „Open Coding“), axiale Kodieren (engl. „Axial Coding“) und selektive Kodieren (engl. „Selective Coding“) sein (vgl. Strauss und Corbin 1990, S.58).

Der Prozess des Offenen Kodierens kann in die Teilschritte Einteilen, Prüfen, Vergleichen, Konzeptualisieren und Kategorisieren untergliedert werden (vgl. Strauss und Corbin 1990, S.61ff). Während des Offenen Kodierens werden Textfragmenten durch den Kodierer Konzepte zugewiesen. Konzepte sind linguistische Labels bzw. Markierungen für diskrete Geschehnisse, Ereignisse oder andere Formen an Phänomenen. Als Beispiel wurde *„Finde ich gut, weil ich glaube sonst würde man es heimlich machen.“* (Zitat eines Befragten) dem Konzept *Heimlichtuerei* überführt. Die Konzeptualisierung kann satzweise, paragraphweise oder auch seitenweise vorgenommen werden. In der vorliegenden Analyse wurde initial satzweise vorgegangen. Ausnahmen bezogen sich auf Situationen, in denen direkt erkannt wurde, dass benachbarte Sätze dasselbe Konzept repräsentieren. Anschließend wurde überprüft, welche benachbarten Konzepte dasselbe bedeuten. Diese Konzepte wurden vereint (engl. „merge“). Sätze wurden zum Teil auch mit mehreren Konzepten markiert. Dem folgenden Zitat *„Also bestimmt bin ich /ehm/ versuche ich mich dann öfter mal kurz abzulenken, weil ich dann genervt bin oder einfach mal eine Pause brauche, von dem was ich sonst mache.“* (Z) wurden beispielsweise die Konzepte *Pausenbedürfnis* und *Arbeitsinhalt* zugewiesen.

Der Forscher vergleicht stetig mittels des sogenannten konstanten Vergleichens (engl. „Constant Comparison“) bereits erstellte Codes und Konzepte mit neu hervortretenden (engl. „emerging“). Dabei werden ähnliche Konzepte, respektive scheinbar ähnliche Phänomene, zu gemeinsamen Kategorien gruppiert. Infolgedessen wird das Abstraktionsniveau angehoben. Beispielhaft wurden die beiden Konzepte *Gewohnheit* und *in Ruhe arbeiten* der gemeinsamen Kategorie *Tätigkeitsoptimierung* zugeordnet.

Nach Allan (2007) müssen Variablen (Phänomene, Codes, Sätze), die keinen Einfluss haben, bereits

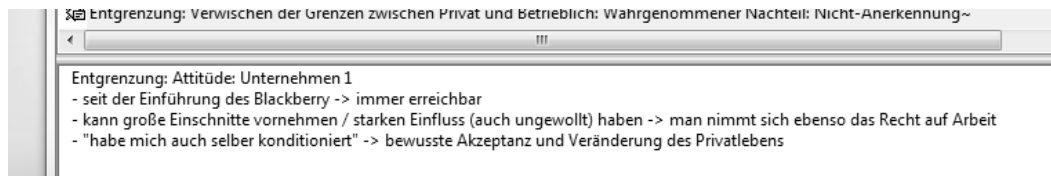


Abbildung 4.5.: Memo in Atlas.ti

zu diesem Zeitpunkt ignoriert werden. Zu den Konzepten, die nicht mit anderen Konzepten zu größeren Kategorien vereint werden konnten, da sie zu wenig saturiert und in den Daten begründet waren, zählen beispielsweise *Historische Änderungen* und *Vernetzung*. Somit wurde auch *nicht* jeder Satz kodiert. Teilweise gab es inhaltslose bzw. nicht dem Thema angemessene oder zu weit in eine andere Richtung abdriftende Inhalte. Insofern war es in diesen Fällen absehbar, dass die zu erstellenden Konzepte nicht im späteren Verlauf verwendet würden.

Während des Kodierungs-Prozesses erstellt der Forscher Memos – reflektive Notizen (vgl. Allan 2007). Diese umfassen auftretende Gedanken, eventuell Hypothesen über Kausalitäten. Ein beispielhaftes Memo wird in Abbildung 4.5 gezeigt.

Jede Kategorie wird mit Eigenschaften (engl. Properties; auch Attribute oder Charakteristika) angereichert. Beispielhaft besitzt die entwickelte Kategorie *Entgrenzungsformen* die Eigenschaft *Umfang*. Jede Eigenschaft wird dimensionalisiert, was bedeutet, dass mögliche Werte sowie Extrema vorgegeben werden (beispielsweise hoch–tief). Somit ist die Eigenschaft der konkrete Ort entlang eines Kontinuums. Zum Beispiel kann die Eigenschaft Umfang als Anteil an der Gesamtarbeitsleitung oder eines Tages dimensionalisiert werden.

4.3.2. Unterschiedliche Verfahren und Fortführungen der Grounded Theory

Die anschließenden Prozesse der Grounded Theory wurden unterschiedlich entwickelt. Deshalb lässt sich auch nicht ein einziger Weg der Grounded Theory beschreiben. Während Glaser in der weiteren Entwicklung seiner Variante der Grounded Theory auf eine abstrakte Konzeptualisierung abzielte, verfolgte Strauss eine komplette Beschreibung (vgl. Lamp und Milton 2007). Nach Strauss werden sämtliche Daten gegen eine einzige Coding Familie kodiert.

4.3.2.1. Die Fortführung nach Strauss und Corbin

Der Ansatz von Strauss und Corbin verfolgt demnach einen klaren, weniger komplizierten Weg, wie Forscher empirisch gewonnene Daten mittels einer theoretischen Perspektive als Grundlage kodieren können (vgl. Kelle 2005). Das sogenannte Paradigma ist hilfreich, um während des axialen Kodierens, welches sich der offenen Kodierung anschließt, systematisch über Daten nachzudenken und sie zueinander in Beziehung zu setzen.

Nach Strauss und Corbin (1990, S.96ff) ist die Absicht des axialen Kodierens, dass die Daten nach dem Offenen Kodieren wieder miteinander verbunden werden. In dieser Phase, die auch als Iterative

Konzeptualisierung begriffen wird, werden Verbindungen zu und zwischen Kategorien eingeführt bzw. in den Daten entdeckt. Gemäß dem genannten Paradigma, werden Kategorien in Bedingungen, Kontext, Aktionen oder auch Strategien sowie Konsequenzen eingeteilt.

Kausale Bedingungen repräsentieren Ereignisse, die dazu führen, dass das Phänomen auftritt. Das Phänomen verkörpert die zentrale Idee oder auch ein Ereignis. Genauer ausgedrückt, ist das Phänomen die Kategorie mit den meisten Verbindungen zu Aktionen. Das Phänomen wird „entdeckt“ indem sich stets die Frage gestellt wird: „Worauf beziehen sich die Daten?“. Die Eigenschaften, die das Phänomen betreffen, umfassen den Kontext. Dabei handelt es sich um die konkreten Ausprägungen entlang der Dimensionen – die Bedingungen, die eintreffen müssen, damit Aktionen ausgeführt werden. Intervenierende Bedingungen beziehen sich ebenfalls auf das Phänomen. Derartige Bedingungen erleichtern Aktionen oder schränken sie ein. Sie können nicht direkt provoziert werden, sondern stehen für generelle Bedingungen wie beispielsweise Zeit, Raum, Kultur oder ökonomischer Status. Wenn wahrgenommene Bedingungen eingehalten werden, können Aktionen bzw. Interaktionen aktiviert werden, jene Strategien, die mit dem Phänomen umgehen, es benutzen, behandeln, es durchführen oder darauf antworten. Die Konsequenzen repräsentieren Ergebnisse der Aktionen bzw. Interaktionen.

Indem entwickelte Konzepte in diese High-Level Kategorien einsortiert werden, wird implizit eine Annahme über ihre Zusammenhänge bzw. Beziehungen gemacht.

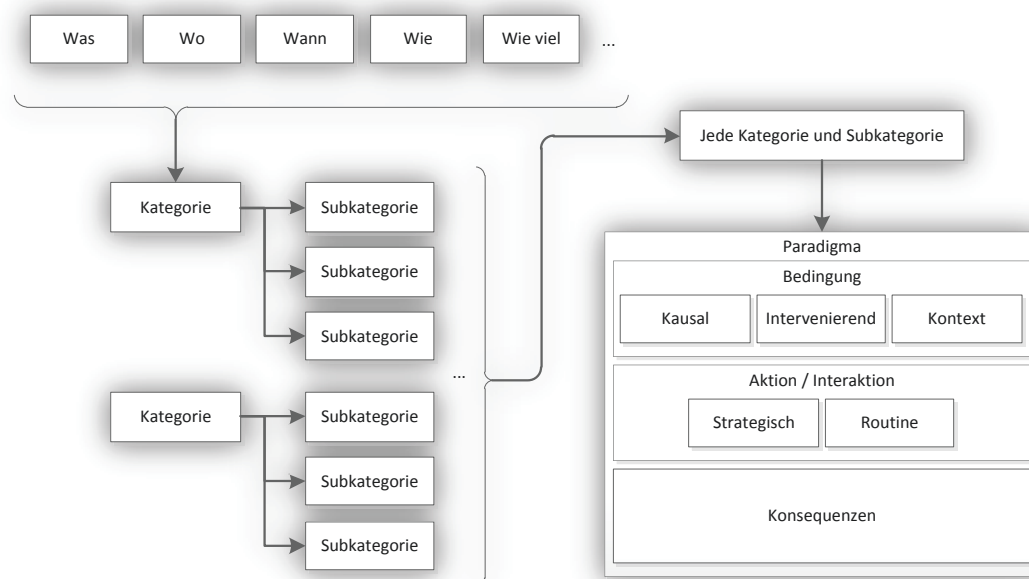


Abbildung 4.6.: Der Grounded Theory Prozess nach Strauss in Anlehnung an Matsumoto (2007, S.130)

Saturierte Konzepte werden weiterhin so weit wie möglich eingeschränkt. Konzepte außerhalb des Fokus werden entfernt. Lediglich die Beziehungen zwischen den Kern-Kategorien bleiben bestehen (vgl. Urquhart et al. 2010). Im Schritt des selektiven Kodierens wird die Kernkategorie ausgewählt

(vgl. Strauss und Corbin 1990, S.116ff; Lamp und Milton 2007). Sie stellt das zentrale Phänomen dar, um das alle anderen Kategorien integriert werden. Dieser Vorgang ist vergleichbar mit dem axialen Kodieren, läuft allerdings auf einem abstrakteren Level ab. Danach wird das folgende Kodieren auf diese Kernvariablen limitiert. Der Prozess umfasst ebenfalls, dass die sogenannte *story line* erklärt wird. Hierbei wird das zentrale Phänomen beschrieben.

Charmaz (2006, S.62) und Urquhart et al. (2010) beschreiben die allgemeine Kritik an der axialen Kodierung. Demnach hilft diese Form in erster Linie dem Forscher. Auf dem zweiten Blick limitiert es den Forscher, da er angehalten ist, die vorhandenen Kategorien in dieses Paradigma zu „pressen“. Eine solche Formalisierung kann zu restriktiv wirken und könnte aufstrebende Konzepte verhindern. Somit hätte der Forschungsprozess mehr Potential, wenn der Forscher sich nicht einschränken ließe.

4.3.2.2. Die Fortführung nach Glaser

Glaser verfolgt stattdessen das Konzept der theoretischen Codes (vgl. Charmaz 2006, S.63; Kelle 2005; Lamp und Milton 2007). Ein Konzept, um die während des offenen Kodierens gefundenen substantivischen Codes als Hypothesen zueinander in Beziehung zu setzen. Demnach würde die Kategorie mit der höchsten Anzahl an Verbindungen zu anderen Kategorien zum Kernthema der Forschung respektive zur *Kernkategorie* selektiert (vgl. Allan 2007). In der Phase des theoretischen Kodierens (engl. „Theoretical Coding“) werden demzufolge die Beziehungen zwischen der Kernkategorie und anderen Kategorien erforscht (vgl. Allan 2007).

Als Orientierung stellte Glaser Coding Familien auf. Das sind spezifische analytische Kategorien mit untereinander konzeptionellen Unterschieden. Es wird allerdings nicht konkret beschrieben, wie diese anzuwenden sind. Laut Lamp und Milton (2007) wird davon ausgegangen, dass die vorgeschlagenen Coding Familien nicht erschöpfend sind und zugleich beabsichtigt ist, dass der Forscher eigene Familien ableitet.

4.3.3. Festlegung einer geeigneten Variante

Somit muss der Forscher sich im Klaren sein, welche Form er konkret anwendet (vgl. Urquhart et al. 2010). Die Variante nach Strauss und Corbin (1990) ist die am meist verbreitete, bekannteste und wird allgemein als greifbarer betrachtet.

4.3.3.1. Entwicklung einer Kombination der Grounded Theory

In der vorliegenden Arbeit wurde in erster Linie die Methodik nach Strauss und Corbin gewählt. Demnach wurden Kategorien in einem axialen Kodieren wieder zusammengeführt. Dennoch fiel im Zuge der Analyse auf, dass sich das Paradigma (die Coding Familie nach Strauss und Corbin) auf die bestehenden Daten nur zu einem Teil anwenden lässt. Demzufolge wurde gemäß der Erkenntnisse versucht, sich mehr an der Theoretischen Kodierung nach Glaser zu orientieren. Somit mussten eigene Erkenntnisse nicht in das Paradigma „gezwängt“ werden, sondern konnten sich gemäß Glaser

eigenständig entwickeln. Insgesamt lässt sich dieser Vorgang als eine Verknüpfung bzw. ein Mittelweg beider Richtungen verstehen.

Abbildung 4.7 illustriert den beibehaltenen Ablauf der Methodik bis zur theoretischen Saturation.

Die offene Kodierung wurde zu Beginn satzweise vorgenommen. Später wurden Codes benachbarter Sätze, die mit gleichen Konzepten verbunden waren, zusammen verschmolzen (engl. „merging“). Diese Strategie war notwendig, um eine relevante Aussagekraft von Code-Häufigkeiten zu gewährleisten. So kann davon ausgegangen werden, dass manch Befragter sich kurz ausdrücken konnte, während ein anderer viele Sätze zu einem einzigen Konzept produzierte. Das Verschmelzen benachbarter Codes hat zur Folge, dass die Code-Häufigkeiten nun als ein „Wiederaufgreifen“ von Konzepten innerhalb von Interviews begriffen und interpretiert werden kann. Zugleich muss betont werden, dass überlappende Codes bei diesem Vorgehen entstehen. In der offenen Kodierung wurden neben den Interview-Transkripten auch die Interview-Protokolle und standardisierte Unternehmensfragebögen einbezogen. Es wurden Glasers aufgestellte Coding Familien (vgl. Glaser 1978; Glaser 1998) für die Entwicklung eigener Kategorien sowie in der Wirtschaftsinformatik gängige Konzepte (vgl. Levy und J. Ellis 2006) einbezogen und zu einer insgesamt neuen Familie der Entgrenzung zusammengeführt und erweitert.



Abbildung 4.7.: Zirkel der Grounded Theory Anwendung in der vorliegenden Arbeit

4.3.4. Theoretische Kodierung

In der anschließenden Phase – der theoretischen Kodierung – wird die Theorie formuliert (vgl. Urquhart et al. 2010). Dazu werden unter anderem abgeleitete Vorhersagen, teilweise in Form von Hypothesen über das Phänomen, aufgestellt. In der Phase der Theoretischen Integration – von Urquhart et al. (2010) als Pflicht eines Grounded Theoretiker bezeichnet – wird die eigene Theorie ins Verhältnis zu

einer oder mehreren anderen Theorien gesetzt. Diese entstammen demselben oder einem ähnlichen Forschungsfeld. Hierbei wird die entwickelte Theorie mit anderen verglichen.

5

Kapitel 5.

Präsentation der Entwicklungen und Ergebnisse

Dieses Kapitel spiegelt die gewonnen Ergebnisse wider. Dafür wird damit begonnen, die Entwicklung der Gedanken und die gemachten Erfahrungen in den Interviews wiederzugeben. Anschließend wird das theoretische Modell der beidseitigen Entgrenzung abstrakt sowie im nächsten Schritt im Kontext der Kommunikation erläutert. Nachfolgend werden aus den qualitativen Daten quantitative Erkenntnisse gezogen. Die Ergebnisse werden mit der Literatur und anderen Theorien diskutiert. Abschließend werden Empfehlungen für Unternehmen und Angestellte abgeleitet.

5.1. Entwicklung der Erkenntnisse

Da diese Arbeit explorativ getrieben ist, dementsprechend beispielsweise der Interview-Leitfaden stark offen gestaltet wurde, wurden zum Teil sehr unkonkrete Antworten erzielt. Diese waren zwar schwierig zu konkretisieren, konnten aber im Sinne eines abstrahierten Modells verallgemeinert werden. Aufgrund dieses explorativen Charakters konnten einige Konzepte erst später konkretisiert werden. Somit wurde auch der Themenfokus (wovon handeln die Daten bzw. was wurde von den Teilnehmern erzählt) im fortgeschrittenen Stadium der Interviews festgelegt. Im Folgenden werden die persönlichen Eindrücke und die aufgrund der genannten Gegebenheiten resultierenden Aspekte erörtert. Inhaltlicher Ausgangspunkt war die private Kommunikation am Arbeitsplatz sowie der Einfluss privater Kommunikationsressourcen auf die geschäftliche Kommunikation wie BYOD.

5.1.1. Inhaltliche Aussagen zu den Forschungsthemen in den Interviews

BYOD spielt bewusst – zumindest noch und in den befragten Unternehmen – kaum eine Rolle. Ein Einsatz privater Kommunikationsressourcen für den Betrieb wurde erst bei expliziten Fragen erläutert. Die Frage, wie private Geräte im Unternehmen genutzt werden, wurde stets recht einseitig interpretiert. Befragte beantworten diese Frage größtenteils im Hinblick auf private Zwecke und Interessen der Kommunikation mit privaten Geräten. Dementsprechend wurde explizit nach der Nutzung für betriebliche Zwecke gefragt. Kommunikationsressourcen werden nur selten für den Betrieb eingesetzt, am stärksten, wenn der Angestellte unterwegs also vom Arbeitsplatz entfernt ist. Potentiale

und Risiken erläuterter Trends wie BYOD und Consumerization wurden durch die Teilnehmer kaum gebracht. Da auch kaum direkte für private Kommunikationsressourcen Verantwortliche genannt, geschweige denn befragt werden konnten, ist davon auszugehen, dass dieses Thema in den befragten Unternehmen noch hintergründig behandelt wird.

Privat kommuniziert wurde in jedem Fall in allen Unternehmen unter Umständen und mit unterschiedlichsten Ausmaßen und Motiven. Die direkte verbale private Unterhaltung wurde kaum angesprochen, eher die Nutzung von Kommunikationsressourcen für private Zwecke. In einem Interview reagierte ein Teilnehmer sehr zurückhaltend bzw. ausweichend auf Fragen bezüglich der privaten Kommunikation am Arbeitsplatz bezogen auf die eigene Person. Insgesamt war auffällig, dass Angestellte in gehobenen Positionen eher im Konjunktiv bzw. über andere redeten. Letztendlich lässt sich diese Reaktion nachträglich als erwartbar einschätzen. In dieser Arbeit wurde bereits erläutert, dass es sich zum Teil um ein sensibles Thema handelt und wie damit im Hinblick auf die Interviewgestaltung umgegangen wurde. Dementsprechend kann ein Motiv für eine derartige Reaktion sein, dass diejenigen Personen eher versuchten als Reaktion auf diese Frage von sich abzulenken, weil sie eine größere Gefahr für sich selbst vermuteten – aufgrund potentieller Konsequenzen – als andere.

Die angegebenen Ausmaße der privaten Nutzung ähneln den Zahlen, die in der Einleitung genannt wurden. Sie weichen allerdings von den Werten untersuchter Studien ab. Womöglich besteht ein Unterschied zwischen den Ländern, da untersuchte Studien voranging im amerikanischen und asiatischen Raum durchgeführt wurden. Andererseits muss auch betont werden, dass es sich bei den erzielten Aussagen um Selbstaussagen handelt, die verfälscht sein können. Gründe dafür sind, dass sie subjektiv angegeben und nicht objektiv gemessen wurden, somit aufgrund von Vorurteilen anders als realistisch angegeben sein können.

5.1.2. Entwicklung von Unterthemen

Nach den ersten beiden Unternehmen bzw. bei den Interviews des zweiten Unternehmens wurde bewusst, dass der Aspekt der Heimarbeit (engl. Homeoffice) und des Zugriffs auf betriebliche Kommunikationsressourcen von zu Hause aus eine Rolle spielt. Dieser Gedanken wurde in den nächsten Interviews insofern erweitert, dass generell ein Zugriff außerhalb des Arbeitsplatzes (auch mobil) zu betrachten ist. Angestellte können einen örtlich festen Arbeitsplatz haben oder sich mobil bewegen. Beim letzteren Part ist teilweise nicht klar, ob es sich um Arbeitszeit oder Privatleben handelt. Beim Homeoffice werden meist private (z.B. Internetleitung) und betriebliche Ressourcen (z.B. Firmenlaptop, Betriebshandy) zugleich eingesetzt. Somit findet auch unter dieser Perspektive ein gegenseitiger Einfluss privater und betrieblicher Kommunikationsressourcen auf Privat- und Arbeitsleben statt. Während der Interviews beim zweiten Unternehmen wurden die Einflüsse auf das Privatleben deutlich, da sie hier und auch in Interviews des darauffolgenden Unternehmen besonders betont wurden. Somit wurden Fragestellungen, die sich auf den Einfluss betrieblicher Kommunikationsressourcen und -interessen auf das Privatleben beziehen, eingearbeitet. Das Thema musste somit insgesamt vom betrieblichen Kontext und dem fixen Arbeitsplatz im Betrieb mehr gelöst und auf das Privatleben erweitert werden.

Das Thema BYOD kann auch im Privatleben ablaufen, wenn beispielsweise das private Handy für Kundengespräche zu Hause genutzt wird. Eine private Nutzung im Privatleben findet ebenfalls statt, wenn zum Beispiel der betriebliche Laptop auch in der Freizeit für private Zwecke verwendet wird.

Bereits im ersten Unternehmen wurde deutlich, dass eine Motivation für eine private Entgrenzung (Nutzung für private Zwecke) aufgrund der Eigenschaften des betrieblichen Umfelds oder der Einstellung gegenüber der eigenen Tätigkeit resultieren kann. Während der Gespräche im dritten Unternehmen kamen Gedanken zu notwendigen Voraussetzungen auf. Somit wurde anschließend abgefragt, ob es beispielsweise möglich ist, von zu Hause aus auf betriebliche Kommunikationsressourcen zuzugreifen oder ob private Geräte im Betrieb auf Unternehmensressourcen zugreifen können.

Während der Gespräche im dritten und vierten Unternehmen manifestierte sich der Gedanke des Phänomens der *beidseitigen Entgrenzung*. Befragte verwiesen oft auf die Begriffe und Konzepte der *Grenzen*, *Verschwimmen der Grenzen* oder *Grauzonen*. Da dadurch deutlich wurde, dass auch eine Einstellung gegenüber diesem Phänomen beim Nutzer entsteht oder vorhanden ist, wurde explizit danach gefragt. Deutlich wurde dieses Phänomen, da auf die Frage nach der privaten Nutzung betrieblicher Ressourcen häufig ein Vergleich mit der umgekehrten Nutzung stattfand: *„weil einerseits nimmt man sich Zeit für die Firma innerhalb des privaten. Und deshalb hat man irgendwo auch indirekt diesen Anspruch“*(Z). Motive und Ereignisse, die zu einer privaten Nutzung betrieblicher Ressourcen führen, ähneln zudem stark denen, die aufgrund einer betrieblichen Nutzung privater Ressourcen resultieren.

Das Verschwimmen der Grenzen wurde bereits in folgenden aktuellen Studien angedeutet. Vogel et al. (2010, S.27f) erwähnen, dass bisher größtenteils eine klare Trennung zwischen Arbeitszeit und Privatleben stattfand. Diese Trennung verschwindet demnach aktuell und wird als *„Verschwimmen der Grenzen“* bezeichnet. Gleichzeitig wird angeführt, dass Individuen unterschiedlich auf diesen Prozess reagieren können. Somit kann es für manch einen eine „Horror-Vorstellung“ sein. Nach Brenner et al. (2011) leben Digital Natives dieses Verschwimmen aufgrund der ununterbrochenen Erreichbarkeit und kompletten Vernetzung bereits vollständig und immer. In einer Umfrage in Singapur mit 188 Angestellten und anschließenden Fokusgruppeninterviews wurde als Ergebnis auch auf das Verschwimmen der Grenzen im gleichen Kontext verwiesen (vgl. Lim et al. 2002). Demnach wollen Menschen grenzüberschreitende Aktivitäten zu jedem Zeitpunkt ausführen.

Tabelle 5.1.: Kommunizierte Einflussnahme in den befragten Unternehmen

	Unternehmen A	Unternehmen B	Unternehmen C	Unternehmen D	Unternehmen E
Einflussnahme	Nicht kommuniziert	Geringfügige Toleranz der privaten Internetnutzung	Nicht kommuniziert	Geringfügige Toleranz der privaten Internetnutzung	Nicht kommuniziert

In den Unternehmen A, C und E konnte keiner der Befragten eine Einschränkung in der privaten Kommunikation am Arbeitsplatz ausmachen. Andererseits konnte auch kein Teilnehmer bestätigen,

dass es formale Richtlinien gebe, die eine solche Nutzung erlauben also komplett tolerieren.

Dieses Ergebnis lässt sich folgendermaßen interpretieren:

- In den jeweiligen Unternehmen existiert keine Einflussnahme und es wird komplett toleriert.
- Möglich ist, dass Formen der Einflussnahme auf das Verhalten kommuniziert und von den Teilnehmern wieder vergessen wurden.
- Eine weitere Option ist, dass einflussnehmende Formen vorhanden sind, aber nicht kommuniziert werden, demzufolge den Teilnehmern nicht bekannt sind und somit nicht konsequent umgesetzt werden.
- Oder die Einflussnahme wird von dem Teilnehmer komplett ignoriert.

Trotzdem wurde fast generell davon ausgegangen, dass eine fehlende Kommunikation einer Maßnahme einer kompletten Toleranz gleichkommt. Dieses Verhalten und Phänomen ist vergleichbar mit einer Attitüde von Nutzern, die online aktuelle Kinofilme betrachten sowie dem Herunterladen von Musik im Internet. Hierbei muss sich die Frage gestellt werden, warum dieses Verhalten so verbreitet ist, obwohl auch trivial darauf geschlossen werden könnte, dass dieses Verhalten gegen Gesetze oder zumindest Normen oder Ethik verstoßen könnte. Warum macht es trotzdem ein Großteil?

Maßnahmen, die vorgestellt wurden, bezogen sich stets auf die Nutzung von Kommunikationsressourcen wie Internet, das Handy oder Telefon, jedoch nie auf die allgemeine, verbale Kommunikation. Auffällig war der Aspekt, dass Angestellte in Unternehmen, in denen eine Einflussnahme nicht kommuniziert wurde, deutlich ihre Zufriedenheit ausdrückten (*„So / Ich schätze das, dass [...] unser Arbeitgeber solche Freiheiten uns erlaubt, gestattet.“* (Z)) und auch im Konjunktiv über den Fall einer Einflussnahme spekulierten. Dabei reagierten sie meist in einer radikalen Weise wie Heimlichtuerei und Trotz (*„[...] also man kann den Leuten ja auch nicht verbieten zu telefonieren“* (Z)). Trotzdem war zu beobachten, dass die Teilnehmer aus Unternehmen, in denen eine Einflussnahme kommuniziert wird, einen geringeren Umfang der privaten Nutzung angaben. Noch während der ersten Interviews des erstbefragten Unternehmens wurde klar, dass trotz mangelnder Einflussnahme oder zumindest mangelnder Kommunikation durch das Management, eine Einstellung bzw. Resonanz und eine Vermutung über das Ausbleiben existiert. Da in Unternehmen, in denen bewusst Einfluss genommen wird, auch abgefragt wurde, wie die Einstellung und Folgen gegenüber der Einflussnahme ist, wurde deutlich, dass auch das Gegenteil von Interesse sein muss. Der in Studien untersuchte Aspekt des Einflusses auf die eigene Privatsphäre (vgl. Chen und Sanders 2007) wurde von keinem Teilnehmer angesprochen. Ein Grund dafür kann sein, dass in den befragten Unternehmen kaum Einfluss genommen werden wurde, somit tendenziell hypothetisch überlegt wurde, wie es wäre, wenn Einfluss genommen würde. Demzufolge wäre es möglich, dass sich die Teilnehmer nicht in eine Situation einer verstärkten Einflussnahme mit Eingriff in die Privatsphäre (z.B. Monitoring) versetzen können. Eventuell handelt es sich aber auch hier um einen kulturellen Unterschied zu anderen Studien.

Die formale Struktur wurde in den Interviews abgefragt und Unternehmenscharakteristika per Fragebogen gesammelt. In der Analyse konnten keine erkennbaren Zusammenhänge zwischen diesen Angaben und den entwickelten Kategorien bestimmt werden. Dieses Ergebnis ist möglicherweise darauf zurückzuführen, da aufgrund der qualitativen Auswertung mit einem relativ kleinen Sample (fünf Unternehmen) gearbeitet wurde. Zudem ist es möglich, da sehr abstrakt begonnen wurde, dementsprechend die Fragen sehr breit gehalten wurden, dass nicht die richtigen Fragen bzw. zu unkonkrete Fragen gestellt wurden.

Anfangs aufgestellte Forschungsfragen wurden im Zuge der Grounded Theory mit den gemachten Erfahrungen angepasst:

Tabelle 5.2.: Im Zuge der Grounded Theory Methodik entwickelte finale Forschungsfragen

<p>Finale übergeordnete Forschungsfrage</p> <p>(FF) <i>Wie lässt sich das Phänomen der Entgrenzung im Kontext von Kommunikationsressourcen und -interessen beschreiben?</i></p>
<p>Finale Unterfragen zur Beantwortung der übergeordneten Forschungsfrage (Entwickelt im Zuge der Grounded Theory Durchführung)</p> <p>(U1) <i>Wie lässt sich die Nutzung privater Kommunikationsressourcen für betriebliche Zwecke durch den Angestellten beschreiben?</i></p> <p>(U2) <i>Wie lässt sich die Nutzung betrieblicher Kommunikationsressourcen für private Zwecke durch den Angestellten beschreiben?</i></p> <p>(U3) <i>Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten lassen sich zwischen beiden Verhaltensweisen identifizieren?</i></p> <p>(U4) <i>Wodurch wird dieses Verhalten beeinflusst?</i></p>

5.1.3. Erkenntnisse und Veränderungen in der Analysephase mittels Grounded Theory

Wenn Theorie aus Fallstudien (Cases) entwickelt wird, besteht laut Eisenhardt (1989) das Risiko, dass sehr komplexe Theorien entstehen. In der Wissenschaft sollte jedoch immer nach einer möglichst einfachen Perspektive gestrebt werden. Um das Risiko zu minimieren, wurde darauf geachtet, die Zusammenhänge stets zu abstrahieren und sehr konkrete bzw. sehr individuell ausgeprägte Eigenschaften auszublenden, wenn sie nicht weiter saturierten.

Abbildung 5.1 illustriert, wie die vorliegende Studie mit zunehmender Anzahl an Interviews theoretisch saturiert. In dieser Abbildung ist die Anzahl der gesamten Konzepte dargestellt (Y-Achse), die zum Zeitpunkt des jeweiligen Interviews (X-Achse) auch im finalen Framework, dementsprechend nach der selektiven Kodierung, integriert sind. In den ersten vier Interviews konnten noch relativ viele neue Konzepte gefunden werden. Ab dem fünften Interview ist bereits zu erkennen, dass nur noch marginale Zuwächse an neuen Konzepten im finalen Framework stattfanden, ab dem neunten Interview überhaupt

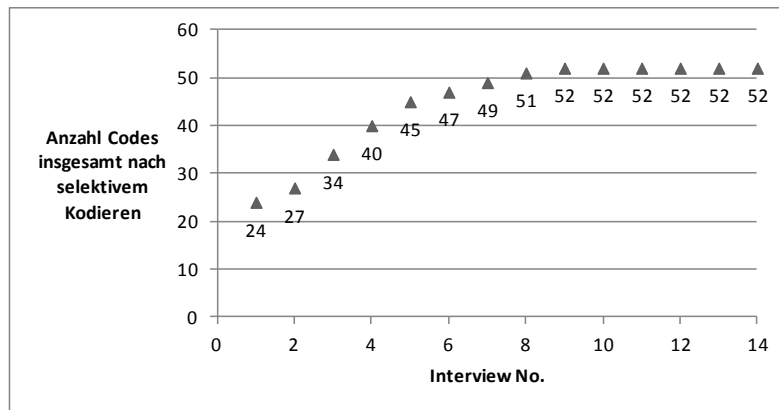


Abbildung 5.1.: Saturationskurve der selektierten Codes

keine mehr. Insofern wurden bereits vorhandene Konzepte in zusätzlichen Interviews bestätigt. Somit kann von einer Saturation ausgegangen werden.

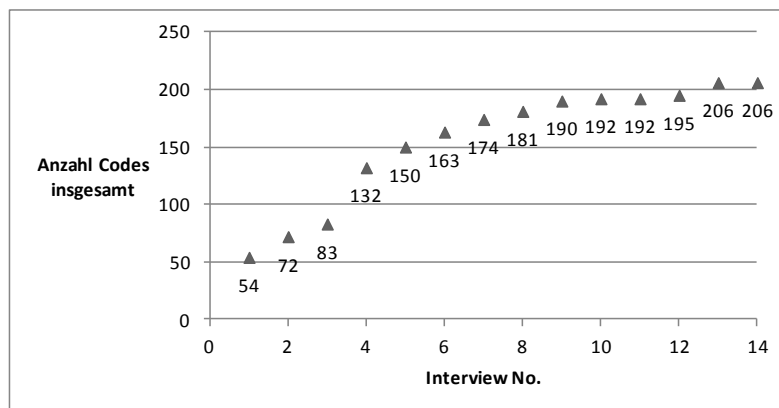


Abbildung 5.2.: Saturationskurve aller entwickelten Codes

Wird die Zahl der Konzepte betrachtet (siehe Abbildung 5.2), die insgesamt gefunden worden sind, dann fällt auf, dass diese Zahl deutlich die Zahl der Konzepte übersteigt, die letztendlich im Framework aufgenommen wurden. Konzepte, die dieser Differenz zuzuordnen sind, saturierten nicht weiter, sondern wurden lediglich ein Mal in den Daten entdeckt, demzufolge ein einziges Mal von einem Teilnehmer genannt. Zurückzuführen ist dieses Ergebnis auf die relativ offen gestalteten einführenden Fragen am Anfang der Interviews, bei dem beispielsweise im vierten Interview viele zusätzliche Konzepte entstanden. Diese Konzepte waren allerdings zu stark vom Fokus entfernt, da andere Interview-Teilnehmer nicht mehr auf diese Gedanken eingingen.

In der Analyse-Phase konnten 1354 Quotations d.h. Zitierungen bzw. Konzeptzuordnungen in den Interviews vorgenommen werden. Interviewfragen wurden in die Transkription einbezogen. In dem Fall, dass die Quotation ohne die Frage nicht verständlich war, wurde diese in die Quotation einbezogen. Dementsprechend wurde ein Großteil der Fragen nicht Konzepten zugeordnet. Mit diesem Hintergrund und dem, dass bereits bei der offenen Kodierung Sätze ausgeschlossen wurden, kann konstatiert werden,

dass insgesamt 74% des Interviewmaterials zu Konzepten zugeordnet wurde. Insofern kann von einer hohen Durchdringung ausgegangen werden. Die durchschnittliche Anzahl an Quotations pro Konzept für alle Konzepte (206) beträgt 6,57. Jede Quotation umfasst im Schnitt 22,4 Wörter.

5.2. Das Abstrahierte Modell der beidseitigen Entgrenzung

Ein Resultat der vorliegenden Arbeit ist das entwickelte *Modell der beidseitigen Entgrenzung*. Dieses wird im folgenden Abschnitt vom untersuchten Kontext abstrahiert beschrieben.

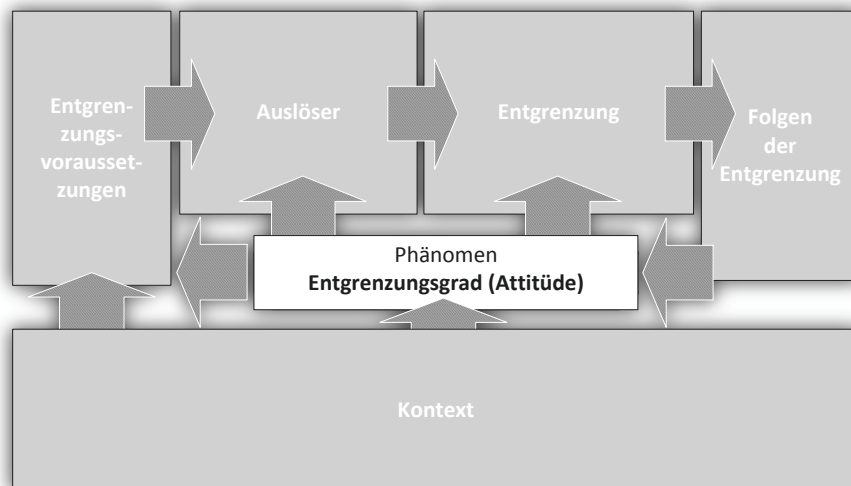


Abbildung 5.3.: Abstrahierte Form des entwickelten Modells der beidseitigen Entgrenzung

Das Modell bezieht sich stets auf eine *Domäne*, zwei *Entgrenzungs-Teilnehmer* sowie zwei *Entgrenzungsebenen*. In der untersuchten Studie wird der Entgrenzungsvorgang in der *Domäne der Kommunikation* untersucht. Entgrenzungs-Teilnehmer sind ein unspezifischer *Angestellter* bzw. potentieller *Kommunikator* eines Unternehmens sowie das Unternehmen selbst. Die Entgrenzung wird aus der Sicht des Angestellten beschrieben und modelliert. Entgrenzungsebenen werden repräsentiert durch das *Privatleben* und *Arbeitsleben* des fokussierten Entgrenzungs-Teilnehmers. Das Modell besteht aus sechs zueinander in Beziehung stehenden Kategorien auf der höchsten Abstraktions-Ebene.

Entgrenzung ist definiert als Übergang aus einer von zwei Ebenen in die jeweils andere Ebene. Dieser Übergang kann wie in der untersuchten Domäne ein Kommunikationsprozess sein. Als Beispiel telefoniert ein Angestellter am Arbeitsplatz mit einem Familienmitglied. Der Inhalt des Telefonats ist rein privater Natur und steht in keinem Zusammenhang mit der betrieblichen Orientierung des Angestellten. Ein Beispiel für die entgegengesetzte Entgrenzung ist: Ein Angestellter wird im Privatleben, in seiner Freizeit, durch einen Kunden zwecks betrieblichen Themen kontaktiert.

Die formulierte *beidseitige Entgrenzung* umfasst, dass ein Entgrenzungsvorgang nicht nur aus einer bestimmten Ebene in die andere stattfinden kann, sondern wie im untersuchten Kontext auch aus der jeweils anderen Ebene in erstgenannte. Das bedeutet, im vorliegenden spezifischen Modell

der beidseitigen Kommunikations-Entgrenzung wird beispielsweise private Zeit für eine betriebliche Kommunikation genutzt oder als weiteres Beispiel betriebliche Kommunikationsressourcen für private Zwecke eingesetzt.

Die *Attitüde* des Teilnehmers gegenüber der Entgrenzung im betrachteten Kontext verkörpert den zentralen Gedanken dieses Modells. Diese Attitüde bestimmt, wie der Teilnehmer

- Voraussetzungen für eine potentielle Entgrenzung schafft,
- Motive und Motivation für eine potentielle Entgrenzung aufbringt und
- Aufgrund dieser Motivation die Entgrenzung durchführt.

Jeder Form der Entgrenzung gehen ein oder mehrere *Auslöser* voraus. Ob und wie diese Auslöser entstehen, wird durch notwendige Voraussetzungen und der Attitüde des Teilnehmers gegenüber der Entgrenzung bestimmt. Jede Form der Entgrenzung resultiert in *Entgrenzungs-Folgen*. Der fokussierte Teilnehmer bewertet vergangene und potentielle Folgen. Diese Bewertung beeinflusst seine Attitüde. *Externe Einflüsse* beeinflussen zusätzlich die Attitüde des Teilnehmers. Zudem bestimmen sie inwieweit Voraussetzungen gegeben sind, die nicht durch den Teilnehmer geschaffen werden.

5.3. Das entwickelte Framework der beidseitigen Entgrenzung im Kontext der Kommunikation

Im Folgenden wird das entwickelte Framework, welches grafisch in Abbildung 5.4 dargestellt wird, erläutert und mit untersuchter Literatur verglichen. Dieser Schritt ist Bestandteil der theoretischen Integration.

Das grafische Modell respektive entwickelte Framework besteht aus insgesamt sechs Kategorien der höchsten Abstraktions-Ebene – *High-level* Ebenen genannt. Diese sind über theoretische Codes miteinander verbunden. Diese *High-level* Kategorien beinhalten ebenfalls Kategorien (*Mid-level* Kategorien genannt), mit Ausnahme der Kategorie, welche das Phänomen symbolisiert. Diese *Mid-level* Kategorien dienen als Aggregations-Container für Codes. Insgesamt 14 Mid-Level Kategorien wurden entwickelt. Auf der niedrigsten Ebene sind 52 Codes entdeckt worden. Zum Teil wurden noch feingranularere Codierungen bestimmt, die nicht in das grafische Modell integriert wurden, um die Einfachheit zu wahren. Diese werden im Folgenden dennoch erläutert.

Es wurde erwogen, das Modell noch weiter zu abstrahieren. Vergleiche mit grafischen Modellen, die mittels der Grounded Theory entwickelt wurden, haben gezeigt, dass sich die verwendete Anzahl an Kategorien und Konzepten im Rahmen bewegt. Das entwickelte Modell stellt eine verkürzte Abbildung der untersuchten Realität dar. Letztendlich muss stets zwischen einer zu komplexen Darstellung und einer zu stark vereinfachten Version abgewogen werden, die nicht genug von der untersuchten Materie abdeckt. Gleichzeitig drücken Urquhart et al. (2010) aus, dass der Forscher erfahrungsgemäß bei weit mehr als einer oder zwei Kategorien endet.

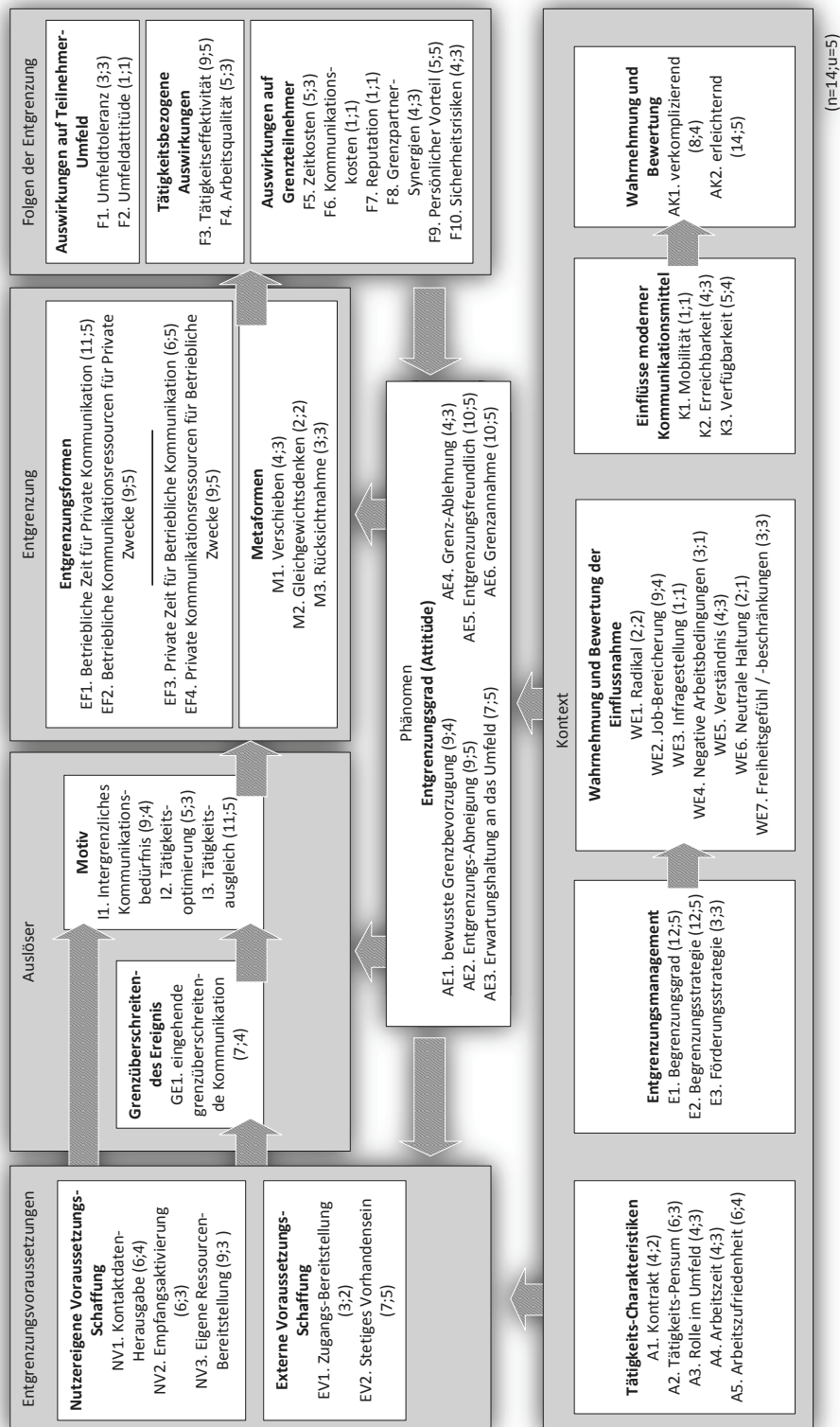


Abbildung 5.4.: Das entwickelte Framework der Entgrenzung in der Kommunikationsdomäne

Jedes Zahlenpaar (n ; u) des Modells, das jedem Code zugeordnet wurde, beziffert die ermittelten n Interviews sowie u Unternehmen, in denen der Code mindestens ein Mal gefunden wurde. Somit drücken diese Werte eine relative Relevanz im Gesamtmodell aus, bei insgesamt 14 Interviews und fünf untersuchten Unternehmen. Möglich wäre ebenfalls, darzustellen, wie oft ein Code in allen Interviewdaten kumuliert gefunden wurde. Da dieser Wert stark von Ausreißern einzelner Interviews abhängig ist und somit den Gesamteindruck verfälschen könnte, wurde sich gegen diese Variante entschieden. Somit stellt eine Zahl, die sich stark am Maximum bewegt (z.B. EF1 mit $n=11/14$ und $u=5/5$), eine höhere Saturation und Wichtigkeit im Gesamtmodell dar.

Folgende Abkürzungen werden eingeführt. *Private Entgrenzung* ist gleichbedeutend mit einem Vorgang, bei dem ein betrieblicher Rahmen überschritten und in die private Ebene übergegangen wird. Die *Betriebliche Entgrenzung* bezeichnet das Gegenteil – ein privater Rahmen wird überschritten und in die betriebliche Ebene übergegangen. Ein Angestellter eines Unternehmens, im untersuchten Rahmen der Geschäftskommunikation auch ein Nutzer von Kommunikationsressourcen oder Kommunikator, einer, der an etwas teilnimmt, was begrenzt ist, wird im Folgenden nur noch als *Teilnehmer* bezeichnet.

5.3.1. Entgrenzung

Die Kategorie *Entgrenzung* fasst entdeckte Formen der privaten und betrieblichen Entgrenzung zusammen, sowie Aktivitäten, die diese Formen direkt beeinflussen können.

Ein Teilnehmer kann *Betriebliche Zeit* (EF1) und *betriebliche Kommunikationsressourcen* (EF2) für *private Zwecke* verwenden. Beide Formen sind der privaten Entgrenzung zuzuordnen. So wird beispielsweise das private Handy in der Arbeitszeit für eine private Kommunikation genutzt („SMS, wenn ich eine bekomme und auf Arbeit bin, dann /ehm/ schreibe ich auch mal eine SMS dann zurück.“ (Z)). In anderen Fällen werden betriebliche Ressourcen für eine private Entgrenzung verwendet („Würde ich auch schon auf dem Arbeitsplatzrechner machen“ (Z)). Gleichzeitig können mehrere Formen der Entgrenzung parallel ablaufen. Wie im letztgenannten Zitat wird dann gleichzeitig eine betriebliche Ressource (z.B. der Arbeitsplatzrechner) in der betrieblichen Zeit für eine private Kommunikation eingesetzt. Dabei ist betriebliche Zeit, oder Arbeitszeit, oft nicht genau festzustellen. So kann das Privatleben gleichzeitig Arbeitszeit sein. Oder der Arbeitsplatz ist als Privatleben bzw. private Zeit zu betrachten, da kein zeitbezogener Vertrag vorliegt. In den untersuchten Studien wird oft nicht klar abgegrenzt, welche private Entgrenzungsform fokussiert wird. Lediglich anhand genannter Nachteile lässt sich vermuten, dass in der Regel beide Entgrenzungsformen gleichzeitig betrachtet werden.

Genannte Formen der privaten Entgrenzung sind symmetrisch zu den betrieblichen Formen. Teilnehmer kommunizieren in ihrer *privaten Zeit* mit *betrieblichen* Hintergrund (EF3) („Das mache ich aber auch privat andersrum. Also, ich lese auch am Wochenende meine E-Mails, die per /eh/ geschäftlich halt reinkommen.“ (Z)). Diese Entgrenzungsform kann auch unbewusst auftreten, indem durch den Teilnehmer in der privaten Zeit mit anderen Personen über betriebliche Belange kommuniziert wird: „Oder ich /eh/ unterhalte mich gerade mit jemandem und das ist vielleicht auch relevant für die Geschäftskommunikation.“ (Z). Private Kommunikationsressourcen kommen sowohl in der privaten

Zeit als auch am Arbeitsplatz zum Einsatz. So werden *private Kommunikationsressourcen* für eine *betriebliche Kommunikation* (EF4) eingesetzt, die dann von Nerdinger et al. (2008, S.69) als informelle Wege bezeichnet werden: „*ich benutze mein privates iPhone für private und geschäftliche Sachen auch*“ (Z). Auch in der betrieblichen Entgrenzung sind parallele Abläufe möglich.

5.3.1.1. Metaformen

Metaformen stellen keine Formen der Entgrenzung dar, sondern beeinflussen das Wie, Wann und Wo der Entgrenzung – stehen somit neben oder über den eigentlichen Entgrenzungsformen.

Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, trotz einer Motivation zu entgrenzen, den Zeitpunkt oder auch den Ort der Entgrenzung zu *verschieben* (M1): „*Oder so am Nachmittag, wenn so /ehm/ der größte Arbeitssturm vorbei ist oder wenn ich eh grad eine Ruhephase habe.*“ (Z). Eine potentielle Entgrenzung kann durch den Teilnehmer in die andere Ebene verlegt werden, wodurch eine Entgrenzung nicht mehr stattfindet. „*Deswegen versuche ich schon eher, wenn ich dann halt mal privat jemand anrufen muss, dann halt das in die Pause zu verlegen.*“ (Z): Hierbei wird die private Entgrenzung in die private Zeit verlegt, womit eine sofortige Entgrenzung vermieden wird.

Bei einigen Teilnehmer konnte ein *Gleichgewichtsdenken* (M2) beobachtet werden: „*Wenn jetzt jemand das /eh/ / irgendein Social Media Netzwerke oder in der Arbeitszeit exzessiv nutzt, dann /ehm/ gelangt dieses oder gelangt das Verhältnis aus dem Arbeiten und dem Beschäftigen mit privaten Dingen ja irgendwie ins Ungleichgewicht.*“ (Z). Dieses Denken führt dazu, dass eine zeitliche Entgrenzung zu einem anderen Zeitpunkt ausgeglichen wird („*Oder, das arbeite ich jetzt nach.*“ (Z)), wodurch die für die Entgrenzung verwendete Zeit wieder in ein Gleichgewicht gebracht wird.

Lim et al. (2002) schlagen vor, dass Angestellte mittels Neutralisationstechniken eine wahrgenommene organisationsbezogene Ungerechtigkeit ausgleichen (Metaphor of the ledger). Diese These wurde mittels Internet-Umfragen unter Angestellten (n=188) mit Zugang zum Internet am Arbeitsplatz und anschließenden Fokusgruppeninterviews (n=20) bestätigt. Demnach legitimieren Angestellte eine private zeitliche Entgrenzung mittels dieser Neutralisationstechnik, wenn die Organisation als ungerecht wahrgenommen wird. Eine solche Ungerechtigkeit kann vorliegen, wenn ein Angestellter nicht für zusätzliche Arbeiten bezahlt wird („*It is alright for me to use the internet for personal reasons at work. After all, I do work overtime without receiving extra pay from my employer.*“). In diesem Fall bezieht sich das Gleichgewichtsdenken direkt auf die Entgrenzung. Die Entgrenzung soll etwas ausgleichen.

Das Gleichgewichtsdenken kann auch ein Verhalten meinen, welches einer Entgrenzung folgt. Rajah und Lim (2011) ermitteln in einer Umfrage mit 120 Angestellten einer Organisation, die Internetzugang am Arbeitsplatz haben, ob diejenigen, die verstärkt am Arbeitsplatz privat Internet nutzen, sich anschließend stärker in Kompensationstechniken engagieren. Dabei wurden Kompensationstechniken betrachtet, die der Organisation positive Vorteile bringen. Beispielsweise dadurch ausgedrückt, dass ein Angestellter verstärkt anderen bei ihrer Arbeit hilft. Die Vermutung konnte zwar beobachtet, allerdings größtenteils nicht signifikant bestätigt werden. Lediglich eine verstärkte private E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz führte zu verstärkter positiver Kompensation. Dennoch wurde ausgedrückt, dass diese

Form der privaten Entgrenzung als positives Phänomen studiert werden muss, da die Folgen positiv für das Unternehmen sind.

Ein ähnliches Gleichgewicht konnte auch in der vorliegenden Studie beobachtet werden. Private Entgrenzung wurde demnach mittels einer vorhandenen betrieblichen Entgrenzung begründet: *„weil einerseits nimmt man sich Zeit für die Firma innerhalb des privaten. Und deshalb hat man irgendwie auch indirekt diesen Anspruch“* (Z). Hierbei wird von dem Angestellten in seiner privaten Zeit eine betriebliche Entgrenzung durchgeführt, was als Grund für die private Entgrenzung angeführt wird.

Zusätzlich konnte eine Form eines *verschobenen Gleichgewichts* beobachtet werden. In diesem Fall war die kommunizierte private zeitliche Entgrenzung eines Teilnehmers merklich höher als die betriebliche zeitliche Entgrenzung, somit in Richtung der privaten Entgrenzung verschoben: *„Ja dadurch, dass ich den Hauptteil meiner Zeit hier auf Arbeit verbringe, ist der Anteil privat / privater Natur auf Arbeit etwas höher, weil ich halt unter der Woche jeden Tag hier zwischen acht und zehn Stunden hier bin. Und /eh/ Ja. Am Wochenende kommt nicht ganz so viel /eh/ von Arbeit jetzt rüber. Weil dann die Kunden auch Wochenende haben und da ist nicht ganz so viel los.“* (Z). Demnach zu urteilen, besteht zwar ein Gleichgewichtsdenken bei diesem Teilnehmer, das Gleichgewicht kann aufgrund des Kontexts nicht eingehalten werden.

Eine potentielle Entgrenzung kann auch von einer *Rücksichtnahme* (M3) auf äußere Faktoren durch den Teilnehmer beeinflusst werden. Teilnehmer gaben an, vor einer potentiellen privaten Entgrenzung abzuwägen, ob die aktuellen Tätigkeits-Umstände eine Entgrenzung zeitlich zulassen und demnach zu priorisieren: *„ich /eh/ beschäftige mich nicht mit privaten Sachen, wenn ich viel zu tun habe, also wenn ich /eh/ weiß, es gibt eine Aufgabe, die muss fertig werden, es gibt ein Problem, wo ich /eh/ hart dran arbeiten muss“* (Z). Eine Form der Rücksichtnahme kann sich auch auf das Umfeld beziehen: *„Oder halt rauszugehen und das halt nicht jetzt hier unbedingt am Arbeitsplatz zu machen. Ich will ja auch nicht, dass dann irgendwie sich andere vielleicht gestört fühlen.“* (Z).

5.3.2. Entgrenzungsvoraussetzungen

Entgrenzungsvorgänge benötigen zum Teil Entgrenzungsvoraussetzungen, damit sie durchgeführt werden können. Teilweise werden durch geschaffene Entgrenzungsvoraussetzungen potentielle Entgrenzungsvorgänge erleichtert. Diese Voraussetzungen können durch den Teilnehmer selbst geschaffen werden (Mid-Level-Kategorie: *Nutzereigene Voraussetzungs-Schaffung*) oder durch die Umgebung bzw. dem anderen Entgrenzungsteilnehmer, dem Unternehmen (Mid-Level-Kategorie: *Externe Voraussetzungs-Schaffung*).

Der Teilnehmer ist in der Lage *Kontaktdaten* über eine Grenze hinaus *herauszugeben* (NV1). Beispielfähig gibt ein Angestellter seine privaten Kontaktdaten, wie die private Handynummer, an Kunden oder Mitarbeiter weiter. Somit ist eine Hürde für eine betriebliche Entgrenzung genommen. Dieses Handeln wird größtenteils mit einer notwendigen oder wünschenswerten Erreichbarkeit begründet (*„Und da ist es natürlich sinnvoll dann /eh/ erreichbar zu sein.“* (Z)). Würde der Teilnehmer seine Kontaktdaten nicht herausgeben, dann wäre eine von außen eingeleitete Entgrenzung – der Teilnehmer initiiert

diese Entgrenzung nicht selbst, sondern wird angerufen – unwahrscheinlicher. Eine Herausgabe von Kontaktdaten (*„weil ich eigentlich nicht Hinz und Kunz meine Telefonnummern, die firmeninternen Nummern, gebe“* (Z)) bedeutet auch gleichzeitig ein Verlust über die Kontrolle der Entgrenzung. Wenn die Telefonnummer herausgegeben ist, dann kann eine Entgrenzung stattfinden, die nicht vom Teilnehmer direkt initiiert wurde. Jemand ruft den Teilnehmer an. Damit der Teilnehmer eine ehemalige Kontrolle wiedererlangen könnte, müsste er alle, denen er die Telefonnummer gegeben hat, bitten, ihn nicht mehr anzurufen.

Kommunikationsressourcen können für eine Entgrenzung vorbereitet werden. Für eine Entgrenzung von außen bedarf es, dass der *Empfang aktiviert* wird (NV2). Private Mails werden beispielsweise auf dem betrieblichen Smartphone erst empfangen, wenn dieses auch dafür konfiguriert wurde. Das folgende Zitat eines Teilnehmers bezieht sich auf den privaten Mailempfang am Arbeitsplatz: *„Meist auch nur dann, wenn ich wirklich /eh/ keine Ahnung / Ich erwarte eine Lieferung an der Packstation.“* (Z)). Lim et al. (2002) bestimmten mittels Online Umfragen (n=188) und Fokusgruppeninterviews mit erwachsenen Angestellten in Singapur, dass Nachrichten-Seiten oder Downloads von nicht-arbeitsbezogenen Daten die häufigsten Formen der privaten Nutzung des betrieblichen Internets darstellen. Wenn Angestellte privat Mails am Arbeitsplatz nutzen, dann erhalten sie in erster Linie Mails, weniger oft checken sie selbst Mails und in einem noch reduzierteren Maß werden Mails selbst gesendet. Demnach zu urteilen, ist ein aktivierter Empfang ein starker Treiber der privaten Entgrenzung.

In anderen Situationen bedarf es, dass eine *Kommunikationsressource* über die Grenze transportiert – insofern *bereitgestellt* – wird, damit eine Entgrenzung potentiell stattfinden kann (NV3). *„Und /eh/ so von den Geräten her, habe ich nur ein Telefon, Handy. Ansonsten habe ich keine privaten Geräte hier am Start.“* (Z), hierbei ist anschließend eine private Entgrenzung über das Handy möglich, da dieses an den Arbeitsplatz gebracht wurde. Im Folgendem wird eine betriebliche Entgrenzung möglich: *„Wenn ich meinen Rechner mitnehme und meinen Mitarbeiterausweis kann ich mich über [] in das Intranet einloggen.“* (Z). Somit kann das betriebliche Kommunikationsgerät in der privaten Zeit eingesetzt werden. Gleichzeitig wäre auch eine private Entgrenzung möglich, indem das Gerät für private Zwecke benutzt wird.

Nicht immer wird die Voraussetzung durch den Teilnehmer selbst geschaffen, sondern von anderen wie dem Umfeld, oder dem Unternehmen (Mid-Level-Kategorie: *Externe Voraussetzungs-Schaffung*). Es ist möglich, dass ein Zugang für eine potentielle – meist gewünschte – Entgrenzung explizit *bereitgestellt* wird (EV1). In der vorliegenden Studie waren Angestellte in der Lage per Heimarbeit auf das Unternehmensnetzwerk zuzugreifen (*„Ja. Wir haben die Möglichkeit von zu Hause über unsere / eigentlich auch über unsere privaten Rechner auf /ehm/ firmenintere Server oder Rechner zuzugreifen.“* (Z)) sowie am Arbeitsplatz private Geräte in das Unternehmensnetzwerk einzugliedern (*„Also, ihr könntet auch eure Rechner jetzt hier einfach aufklappen und /eh/ da könnte ich euch das Passwort für das freie Internet hier zur Verfügung stellen.“* (Z)). Oftmals sind Voraussetzungen bereits aufgrund anderer Faktoren, beispielsweise um die eigene Aufgabe durchführen zu können, *vorhanden* und bereitgestellt (EV2). Hierbei lassen sich Unterschiede zwischen verschiedenen Rollen identifizieren.

Nicht jeder benötigt beispielsweise einen Internetzugang am Arbeitsplatz („Also ich meine, manche Kollegen, weiß ich auch, wenn die / die haben zum Beispiel gar nicht den Internetzugang oder so. /Ehm/ Von daher ist es bei denen auch eh schon eingeschränkt.“ (Z)). Wie auch Griffiths (2003) betont, sind Möglichkeit und Zugriff auf Kommunikationsressourcen Treiber der Entgrenzung. Dementsprechend wirken sich Veränderungen und Trends in der Technologie, wie die Finanzierbarkeit, förderlich auf die Entgrenzung.

5.3.3. Auslöser einer Entgrenzung

Auslöser sind dafür verantwortlich, dass eine Entgrenzung vorgenommen wird. Sie werden in Motive und grenzüberschreitende Ereignisse klassifiziert.

5.3.3.1. Das Entgrenzungs-Motiv

Jeder Entgrenzung geht ein Motiv voraus. Demnach ist ein Teilnehmer motiviert, zu entgrenzen. Diese Motive lassen sich klassifizieren nach Motive als Intergrenzliche Kommunikationsbedürfnisse (I1) und Motive, um eine Tätigkeit zu optimieren (I2) oder auszugleichen (I3).

Motive repräsentieren überdauernde individuelle Besonderheiten, die in bestimmten Grundsituationen erlernt werden (vgl. Becker-Carus 2004, S.445). Angestellte sind beispielsweise unterschiedlich ausgeprägt in ihrem Leistungsmotiv. Nach Linde und Heyde (2003, S.106) stellen Motive die Beweggründe und Antriebskräfte des menschlichen Handelns dar. Sie sind dafür verantwortlich, dass Leistung erbracht und angestrebte Ziele erreicht werden. *Anreize* können unter situativen Bedingungen individuelle Motive anregen. Diese animieren das Individuum zum Handeln. Ob ein Motiv angeregt wird, ist abhängig davon, wie die situativen Bedingungen subjektiv wahrgenommen und bewertet werden.

Als *Motivation* wird der Vorgang bezeichnet, bei dem das individuelle Verhalten aktiviert wird. Somit entspricht die Motivation dem zuvor beschriebenen Ablauf zuzüglich der Aktivierung eines resultierenden Verhaltens (vgl. Nerdinger et al. 2008, S.427). Existiert ein unbefriedigtes Bedürfnis (subjektives Mangelempfinden) so ist das Motiv gleichzeitig der Wille dieses Bedürfnis zu befriedigen. Das aktivierte Verhalten entspricht einer Handlung mit dem Ziel das Bedürfnis zu befriedigen (vgl. Linde und Heyde 2003, S.106). Zusammenfassend beschreibt Becker-Carus (2004, S.437) Motivation als eine hypothetisch angenommene, intervenierende Variable zwischen Reiz-Input und Verhaltens-Output. Insofern ist Motivation nicht direkt beobachtbar.

Beispielhaft erhält ein Angestellter im Privatleben eine betriebliche Mail (Reiz-Input) und erlebt einen Zustand der Neugier (Motiv und Motivation). Dieser Zustand verleitet ihn, die Mail zu lesen (Verhaltens-Output bzw. aktiviertes Verhalten).

Neben den erlernten Motiven, wirken auch Vorstellungen und Erfahrungen motivierend (vgl. Becker-Carus 2004, S.443). Mögliche zukünftige positive oder negative Ergebnisse werden individuell bewertet und resultieren in einem persönlichen Wert. Dabei werden Ziele und Handlungsfolgen einbezogen. Somit können Individuen unterschiedlich subjektiv bewerten. Das erklärt, warum in einer objektiven Situation, Individuen unterschiedlich reagieren können. Dementsprechend ist zu erklären, warum in dem

genannten Beispiel, ein anderer unspezifischer Angestellter in der selben Situation darauf verzichtet, die Mail zu lesen.

Tabelle 5.3.: Motive für eine Entgrenzung

Motiv-Kategorie	Beispiel-Motiv	Literatur-Referenzen, die das Motiv nennen
I1. Intergrenztliches Kommunikationsbedürfnis	Benachrichtigungsbedürfnis	–
	Bedürfnis nach Informationen aus der anderen Ebene	–
	Bedürfnis, Kontakt zu einer Beziehung in der anderen Ebene aufzunehmen	–
	Wissen und Akzeptanz einer eingehenden Kommunikation	–
I2. Tätigkeitsoptimierung	Gewohnheit	Quittner (2012); Savitz und Viveros (2011); Steinert-Threlkeld (2011)
	Vermeidung störender Einflüsse	–
	Inhaltliche Vorteile einer entgrenzenden Kommunikation	–
	Wahrgenommene Vorteile der Ressourcen der anderen Ebene überwiegen	–
I3. Tätigkeitsausgleich	Nachholen; Aufarbeiten	–
	Pausenbedürfnis	–
	Ablenkung	Griffiths (2003)
	Entspannung	Jäckel (2008)
	Langeweile	–
	Stress-Bewältigung	Henle und Blanchard (2008)
	Belohnung	–
	<i>Erregung (nicht in den Interviews genannt)</i>	Griffiths Jun 2003

Ein *intergrenztliches Kommunikationsbedürfnis* (Mid-Level Kategorie), bezeichnet ein Motiv, über eine Grenze hinaus kommunizieren zu wollen. Im Unterschied zu den tätigkeitsbezogenen Motiven steht bei diesem Motiv das Bedürfnis der Entgrenzung im Vordergrund, während bei den anderen

die Tätigkeit im Fokus ist. Ein spezifisches Motiv dieser Mid-Level-Kategorie ist das Nachkommen einer Benachrichtigungspflicht. Der Teilnehmer hat also ein Benachrichtigungsbedürfnis. Beispielfhaft teilt der Teilnehmer seinem Arbeitgeber mit, dass er krank ist (*„wenn ich vielleicht krank bin und dann schicke ich jemandem der dann in der Firma ist kurz was: ich bin krank.“* (Z)). Ein anderes Beispiel bezieht sich auf das Bedürfnis nach Informationen aus der anderen Ebene (*„Hat sich irgendwas getan in meinem Privatleben, sage ich mal so.“* (Z)). Allerdings muss dieses Informationsbedürfnis sich nicht zwangsläufig auf die andere Ebene beziehen, sondern kann einfach nur entgegen der aktuellen Tätigkeit gerichtet sein: *„Mal irgendwo einen Blog lesen. Oder irgendwas anderes machen. Sich mit dem Alltagsgeschehen in, ja, mit Nachrichten beschäftigen, oder so.“* (Z). Neugier kann ein Motiv als Folge eines intergrenzlichen Ereignisses sein: *„/Ehm/ und einfach nachschauen, ob ich eine E-Mail bekommen habe oder (.) anderes. Also Neugier. Im Endeffekt.“* Eine Variante ist das Bedürfnis, Kontakt zu einer Beziehung in der anderen Ebene aufzunehmen (*„Also, ist natürlich verständlich, wenn ich mit meinem Freund SMS schreibe, hat es natürlich für mich einen Vorteil.“* (Z) sowie *„indem man einfach fragt, lass uns heute Abend treffen.“* (Z)). Ein derartiges Motiv existiert ebenfalls in dem Wissen, dass eine eingehende Kommunikation bevorsteht und diese auch akzeptiert wird (*„Und /ehm/ mal kurz auf eine E-Mail warte oder so“* (Z)).

Tätigkeitsoptimierende (Mid-Level Kategorie) Motive beziehen sich auf das Bestreben, die Umstände der aktuellen Tätigkeit oder die Tätigkeit selbst effektiver zu gestalten. So werden aus Gewohnheit private Kommunikationsressourcen für eine betriebliche Kommunikation eingesetzt, weil sich der Teilnehmer im Umgang mit seinen eigenen Ressourcen vertrauter ist und diese Chance für die eigene Arbeitsperformanz wahrnimmt: *„weil ich da einfach anders schneller bin. /Ehm/ Und aus dem Grunde nutze ich das dann /eh/ für solche Projektsachen dann.“* (Z). Gewohnheit wird auch in den Studien zu Consumerization und BYOD genannt (vgl. Quittner 2012; Savitz und Viveros 2011; Steinert-Threlkeld 2011). Wenn ein Teilnehmer merkt, dass die aktuelle Tätigkeit in der anderen Ebene effektiver durchgeführt werden kann, beispielsweise aufgrund störender Einflüsse in der aktuellen Umgebung, dann kann es sein, dass diese Kommunikation in die andere Ebene verlegt wird (*„Für solche Zwecke. Oder einfach auch nur mal in Ruhe die Ablage zu machen, die Mailablage. Archivierung.“* (Z)). Es kommt vor, dass ein Teilnehmer eine Kommunikation zur anderen Ebene aufbaut (beispielsweise aus dem Arbeitsleben in die Ebene des Privatlebens), weil er sich inhaltlich für die aktuelle Tätigkeit Vorteile erhofft: *„/eh/ um /eh/ mit privaten Kontakten, die auch in meinem Geschäftsumfeld arbeiten, Kommunikation zu betreiben. Einfach mal Rücksprache zu halten. /Eh/ 'Wie sieht es bei euch aus? Wie macht ihr das?' /Ehm/ Gibt es da Ansatzzwecke, wo ich / Also Ansätze, wo ich einfach mal nachschlagen kann, oder dergleichen. Also / Weil ich so einige Freunde habe, die eben auch als /eh/ Software-Engineer arbeiten. [...] Wenn man nicht sofort eine Antwort im Unternehmen findet.“* (Z). Teilweise überwiegen die wahrgenommenen Vorteile von Kommunikationsressourcen der anderen Ebene. Diese Einschätzung verleitet Teilnehmer diese Kommunikationsressourcen einzusetzen: *„Also zum Beispiel /ehm/ was ich definitiv über meinen Firmenrechner tue, sind Bank-Online-Bewegungen. Online-Banking. [...] Da fühle ich mich eigentlich sicherer aufgrund der ganzen Sicherheitssoftware,*

die da im Hintergrund ablaufen und permanent upgedated werden als wenn ich das / [...] Weil hier sitze ich in einer gesicherten Umgebung. Brauche mir keine Sorgen machen“ (Z).

Der Hintergrund *tätigkeitsausgleichender* Motive (Mid-Level Kategorie) ist, durch die Entgrenzung einen Ausgleich für andere Aspekte zu schaffen. Eine zeitliche Entgrenzung kann vorgenommen werden, wenn Tätigkeiten der anderen Ebene nachgeholt werden müssen: *„Oder wenn ich die Stundenzettel noch nachtragen muss, weil ich das während der Arbeitszeit nicht mehr geschafft habe.“ (Z).* Aufgrund der Charakteristik der aktuellen Tätigkeit können Motive entstehen, die zu einer Entgrenzung führen. Beispiele sind ein Pausenbedürfnis (*„weil ich dann generert bin oder einfach mal eine Pause brauche“ (Z)*) oder eine gewollte Ablenkung (*„Man /eh/ zehn Minuten sich mal komplett mit was anderem beschäftigen“ (Z)*), als Mittel der Entspannung (*„[...] mal mich erholen von dem was ich grad getan habe.“ (Z)*) oder wenn die Tätigkeit nicht den eigenen Ansprüchen genügt, wie durch Langeweile (*„Sollte es gerade mal langweilig sein.“ (Z)*) oder weil keine Tätigkeit vorhanden ist (*„Und ich hab nichts zu tun“*). Henle und Blanchard (2008) konnten in einer empirischen Studie zeigen, dass Rollenkonflikte und somit Stressoren sich positiv auf eine Entgrenzung auswirken. Dafür wurden 162 angestellte MBA Studenten einer Universität befragt, die zumindest teilzeitangestellt waren und Zugriff auf Internet am Arbeitsplatz besaßen. Demnach ist die private Nutzung am Arbeitsplatz eine Möglichkeit diesen Stress auszugleichen. Teilweise verstehen Teilnehmer die Entgrenzung als Belohnung für die aktuelle Tätigkeit: *„also ist das, würde sagen, ein Add On, wenn ich dann irgendwie durch meine Aufgaben am Tag durch bin und dann noch was machen möchte oder so, dann tue ich es halt.“ (Z).* Griffiths (2003) nennt als Motiv und Möglichkeit der privaten Internetnutzung am Arbeitsplatz ebenfalls kurzfristigen Komfort, Erregung und Ablenkung. Ablenkung wird auch durch Jäckel (2008) identifiziert.

5.3.3.2. Grenzüberschreiten-des Ereignis

Ein Teilnehmer kann selbständig eine Motivation entwickeln oder infolge eines Ereignisses, welches die Grenze überschreitet (Kategorie: *Grenzüberschreitendes Ereignis*). Demnach geht dem Motiv ein Ereignis voraus. Dabei kann der Teilnehmer von einer anderen Person direkt angesprochen oder über eine Kommunikationsressource kontaktiert werden: *„Naja, es ist letztlich eine Reaktion auf ein Ereignis meistens. Soll heißen, wenn ich eine Nachricht bekomme auf mein privates /ehm/ Telefon“.*

5.3.4. Folgen der Entgrenzung

Folgen der Entgrenzung lassen sich bezogen auf das Teilnehmer-Umfeld, bezogen auf die Tätigkeit und auf Eigenschaften der Teilnehmer identifizieren.

Das direkte Teilnehmer-*Umfeld* kann infolge einer Entgrenzung dem Teilnehmer den Grad der *Toleranz* (F1) gegenüber der Entgrenzung ausdrücken. Infolge einer privaten Entgrenzung besteht das Risiko, dass die eigentliche aktuelle Tätigkeit vernachlässigt wird, dementsprechend das aktuelle Umfeld – der Arbeitgeber oder auch ein Kunde – das Verhalten nicht toleriert: *„aber /ehm/ wenn es jetzt halt / wenn jetzt, denke ich mal, meine Chefin mitkriegen würde, ich würde es jetzt halt übertreiben, ich glaube, dann es würde jetzt halt auch nicht so gut ankommen“ (Z)* und *„Also, dass plötzlich Kunden*

verärgert sind, weil bestimmte Arbeiten nicht gemacht werden.“ (Z). Auch Young (2010) merkt an, dass das Vertrauen des Arbeitgebers aufgrund einer privaten Entgrenzung verletzt werden kann.

Eine Entgrenzung kann eine *Einstellungsänderung* des *Umfelds* (F2) gegenüber dem Teilnehmer und dem Entgrenzungsvorgang hervorrufen. Von Teilnehmern wurde erläutert, dass diese Attitüde in das Verhalten Einfluss nimmt, um etwaige Folgen – für den Teilnehmer ungünstige Einstellungsänderungen – zu vermeiden: *„Es ist keiner da, der mir zuhören kann. Ich kann /eh/ (unv.) und frei die Leber weg reden.“* (Z).

Entgrenzende Maßnahmen haben potentielle Konsequenzen für die *Tätigkeitseffektivität* (F3).

So kann eine Entgrenzung dazu führen, dass sich der Teilnehmer bezogen auf seine Tätigkeit motivierter fühlt (*„Ich sage mal, motiviert, denke ich, sind die Leute, wenn sie die Möglichkeit haben, zwischendurch mal ein privates Telefonat zu führen oder auch mal im Internet irgendwas nachzuschauen.“*) oder einen klareren Fokus erhält, da Gedanken der anderen Ebene, die ihn ablenken könnten, durch die Entgrenzung aufgelöst werden (*„Keine Sorgen. Es funktioniert. Und, was soll ich denn / Alles, was ich nicht machen muss, was Routinegeschichten sind, die würden mich nur stören. Kann man lieber sich was Neues einfallen lassen oder was ausdenken oder so.“* (Z)).

Risiken bestehen darin, dass der Teilnehmer infolge einer zeitlichen Entgrenzung zu sehr von der eigentlichen Tätigkeit abgelenkt ist und sich das negativ auf diese Tätigkeit auswirkt (*„Na auf / Das eine größere Ablenkung da ist.“* (Z)) oder weil Prioritäten gegen die Tätigkeit und zugunsten der Entgrenzung gesetzt werden: *„weil bestimmte Arbeiten nicht gemacht werden. Dass /eh/ ja, dass Termine dann nicht mehr eingehalten werden können. Oder dass halt einfach /eh/ Aufgaben, die gemacht werden sollen, nicht erledigt werden.“* (Z). Bock und Ho (2009) prüfen mittels Umfragen (n=71) unter Büroangestellten den Einfluss der privaten Kommunikation am Arbeitsplatz auf die Arbeitsperformanz. Demnach führt eine derartige private Entgrenzung zu einer geringeren Produktivität. Gleichzeitig stellen sie heraus, dass nicht-arbeitsbezogene Aktivitäten, unabhängig vom Arbeitsplatzrechner, die Performanz erhöhen. Produktivitätsverluste als Folge der privaten Entgrenzung werden ebenfalls durch Herath und Wijayanayake (2009) und Li et al. (2010) genannt.

Bei einer Entgrenzung mittels Kommunikationsressourcen können Fähigkeiten im Umgang mit diesen Ressourcen genutzt werden und sich positiv auf die Tätigkeit auswirken (*„Weil ich also mit den Medien, mit denen ich privat arbeite /ehm/ sehr vertraut bin.“* (Z)). Diese Folgen werden durch Savitz und Viveros (2011) und Steinert-Threlkeld (2011) erwähnt.

Eine zeitliche Entgrenzung führt dazu, dass auf ein intergrenzliches Kommunikationsereignis direkt geantwortet werden kann und nicht erst in die andere Ebene gewechselt werden muss (*„Und es wär schon schön, wenn man die halt auch /eh/ zeitnah irgendwie darauf reagieren kann.“* (Z)). Dementsprechend wird die Tätigkeit hinsichtlich der Antwortzeit optimiert. Auf der anderen Seite kann laut Young (2010) eine private Entgrenzung dazu führen, dass Angestellte nicht mehr schnell genug auf Kundenwünsche reagieren.

Eine zeitliche Entgrenzung kann auch in kognitiven Vorteilen resultieren. Indem keine klaren Grenzen gezogen werden, kann der Teilnehmer die Tätigkeit in der anderen Ebene fortsetzen und muss diese

nicht zwanghaft pausieren: „[...] *man sich auch in seiner Freizeit /eh/ mit der Arbeit beschäftigt. Nicht ganz raus ist aus der ganzen Sache und /eh/ eventuell einem Kunden ein Problem /eh/ auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten lösen kann.*“ (Z).

Bezogen auf die *Arbeitsqualität* (F4) können sich positiv und negativ auswirkende Konsequenzen ausgemacht werden. Ein positiver Aspekt der privaten Entgrenzung besteht in der Optimierung der Work-Life-Balance („*Also Chancen sehe ich persönlich darin, dass man diesen Punkt Work-Life-Balance /eh/ erheblich optimieren kann. War vorher nicht möglich.*“). Vogel et al. (2010, S.28) bezeichnen das Aufheben der Grenzen ebenfalls als Möglichkeit der Flexibilität für das Privatleben und demzufolge für die Work-Life-Balance. Auf dieses Thema wird in Abschnitt 5.6.2 genauer eingegangen. Dennoch kann eine zeitliche Entgrenzung auch dazu führen, dass die Weiterführung der Tätigkeit negativ wahrgenommen wird: „[...] *zu viel Arbeit zu Hause: /Ehm/ Ein Risiko ist, dass man natürlich auch zu Hause arbeitet, dass man zu viel arbeitet, dass man zu viel mit nach Hause nimmt und dann trotzdem diesen Ausgleich nicht hat.*“ (Z).

Entgrenzung in der Zeit bedeutet für einen der beiden Teilnehmer (das Unternehmen oder der Angestellte), dass *Kosten* (F5) aufgrund *zeitlicher* Aufwände entstehen. Wird durch einen Teilnehmer eine private zeitliche Entgrenzung vorgenommen, so entstehen Kosten für das Unternehmen, da diese Zeit – die Arbeitszeit – für andere, betriebliche Belange eingeplant ist („*man kann natürlich immer sagen, wenn jemand lang und (oft?) privat redet, das ist dann Arbeitszeit, die wegfällt.*“ (Z)). Im umgekehrten Fall, der betrieblichen zeitlichen Entgrenzung, entstehen Kosten für den Angestellten, da er seine private Zeit für betriebliche Zwecke investiert.

Anderenfalls, wenn *Kommunikationsressourcen* entgrenzt werden, entstehen zusätzliche Kommunikationskosten (F6) („*Wir haben, also, Flats mit den Unternehmen wie [], glaube ich, dann ist es recht schwierig, /eh/ dass man da über diese 18 Euro oder 21 Euro pro Monat hinausschießt. Außer man ist wirklich im Ausland und permanent privat /eh/ irgendwo in irgendwelche Internetseiten.*“ (Z)). Eine private Internetnutzung bedeutet für das Unternehmen, dass die bestehende Bandbreite nicht mehr vollständig zur Verfügung steht (vgl. Herath und Wijayanayake 2009).

Folgen können für die *Reputation* (F7) eines der Teilnehmer entstehen. Als Beispiel verwendet ein Angestellter seinen privaten Social Media Account (z.B. Facebook) – eine Kommunikationsressource – um im Namen des Unternehmens zu posten. In diesem Falle sind Richtlinien und eine Schulung des Angestellten notwendig. Ansonsten besteht das Risiko, dass der Teilnehmer etwas postet, was dem Unternehmen schadet: „*Ja. Also. Würde ich schon als nicht zu vernachlässigen einstufen. Ich meine, sicherlich, werden diese Mitarbeiter für diese Postings irgendwie in Sachen Datenschutz sensibilisiert worden sein, hoffe ich. Aber letztendlich kann es, denke ich, schon passieren, dass da mal, sich der ein oder andere vielleicht doch in der Tonwahl oder im Umgang mit /eh/ geschäftskritischen Informationen auch mal vertut.*“ (Z).

Eine Entgrenzung kann auch für beide Teilnehmer (Unternehmen und den Angestellten) gleichzeitige Vorteile bringen – als *Grenzpartner-Synergien* bezeichnet (F8): „*Mir ist es lieber, /eh/ ein Mitarbeiter geht mal kurz privat in das Internet und /eh/ ordert sich da ein Konzertticket. /Eh/ Hat das in drei*

Minuten erledigt oder von mir aus auch in zehn Minuten, wenn er noch irgendwie Ticketpreise von verschiedenen Anbietern vergleichen will, /eh/ als dass er mir irgendwie um 17:30 Uhr sagt, so jetzt geh ich aber in den Feierabend“ (Z).

Andere Folgen können explizit als *persönlichen Vorteil* (F9) für den Teilnehmer bestimmt werden: *„weil ich auch ziemlich lange auf Arbeit bin, wäre es für mich natürlich [...] positiv, wenn ich halt hier auch ein paar Sachen erledigen könnte, weil ich sonst halt, sage ich mal, spät nach Hause komme und ja auch früh auf Arbeit bin und dann halt einfach nicht dazu komme, andere Sachen zu erledigen zu Hause.“ (Z).*

Sicherheitsrisiken (F10) beziehen sich hauptsächlich auf Entgrenzungsformen mittels Kommunikationsressourcen. Beispielfhaft werden private Geräte mit betrieblichen Daten verwendet und mit nach Hause genommen. Bei der privaten Entgrenzung kann eine nicht eingeplante private Nutzung betrieblicher Geräte dazu führen, dass diese zusätzlicher sicherheitsrelevanter Risiken ausgesetzt werden: *„Weil halt, wenn man sich mit einem privaten Account hier einloggt, (unv.) halt irgendwie Sicherheitsprobleme gibt“.* Negative Auswirkungen auf die Sicherheit im Zuge einer privaten Entgrenzung werden ebenfalls von Herath und Wijayanayake (2009) und Li et al. (2010) genannt.

Chou et al. (2008) nennen im Zusammenhang mit der privaten Entgrenzung neben bereits genannten Folgen wie Kosten, Produktivitätsänderungen, Sicherheitsrisiken auch rechtliche Verpflichtungen, die aufgrund der Entgrenzung entstehen können, als mögliche Folgen für das Unternehmen. Rechtliche Bedrohungen werden ebenfalls durch Herath und Wijayanayake (2009) genannt. Auch finanzielle Vorteile, genannt durch Andel (2011) und Steinert-Threlkeld (2011), aufgrund einer Entgrenzung wurden in den Interviews nicht thematisiert, lassen sich aber als persönliche Vorteile für entweder das Unternehmen oder den Angestellten werten.

5.3.5. Entgrenungsgrad (Attitüde) – Das Phänomen

Die Attitüde des Teilnehmers gegenüber der Entgrenzung, als Entgrenungsgrad bezeichnet, stellt das Phänomen dieser Studie dar. Die Attitüde im Modell wird definiert als Haltung gegenüber der Entgrenzung bzw. Bewertung dieser.

Laut Ajzen (2001) ist eine Attitüde oder Einstellung allgemein definiert als eine zusammenfassende Bewertung eines psychologischen Objekts. Attitüden werden beispielhaft über Dimensionen wie gut–schlecht, schädigend–vorteilhaft, angenehm–unangenehm oder sympatisch–unsympatisch ausgedrückt. Ajzen (2001) deutet an, dass möglicherweise mehrere Attitüden parallel existieren können. Somit ist nicht auszuschließen, dass eine Ambivalenz – also mehrere widersprüchliche Attitüden gleichzeitig – entsteht. Desweiteren können sich Attitüden ändern. Demnach zu urteilen und nach den Erfahrungen aus den Interviews und der Auswertung können Teilnehmer beispielsweise gleichzeitig positiv einer privaten Entgrenzung und tendenziell negativ gegenüber einer betrieblichen Entgrenzung gegenüberstehen.

Ein Teilnehmer kann bewusst *Grenzen bevorzugen* (AE1): *„/Ehm/ Das ist hier nicht der Fall und das finde ich durchaus auch nicht unangenehm. Empffinde es eher als angenehm, dass ich gewisse Grenzen ziehen kann. Dass ich sagen kann, /ehm/ die Aufgabe ist abgeschlossen und ich beschäftige mich damit*

morgen erst wieder“ (Z). Diese bewusste Grenzziehung kann aus der negativen Einschätzung und einer folgerichtigen *Abneigung* gegenüber der Entgrenzung (AE2) resultieren: „*Nachteil ist natürlich, wie vorhin gesagt, so dieser (...) dieser Feierabend verschwindet nicht, aber so die / die / diese schwarz-weiß-Trennung, wie es vielleicht in den siebziger, achtziger Jahren noch war / was heißt siebziger, achtziger / im Zweifel war das auch noch vor zehn Jahren so.*“ (Z). Auf der anderen Seite existieren Teilnehmer, die der Entgrenzung aufgeschlossen (*Entgrenzungsfreundlich*; AE5) gegenüberstehen („*Also /ehm/ es ist klar, dass /eh/ das Firmenumfeld ein Einfluss auf das Privatleben hat und umgekehrt. Das gehört dazu. Sollte auch so sein*“ (Z)). Diese Einstellung kann sich so weit entwickeln, dass Grenzen rigoros abgelehnt und angezweifelt werden: „*Also, so wie ich es erlebe in der Firma, denke ich, weil es halt Teil des heutigen Lebens ist.*“ (Z).

Die Einstellung gegenüber der Entgrenzung drückt sich ebenfalls als *Erwartungshaltung an das Umfeld* (AE3) aus. Es wird beispielsweise angenommen, dass andere Angestellte sich bezogen auf eine private Entgrenzung ähnlich verhalten: „*Und benutzen es alle und jedenfalls von Leuten, die ich kenne und ja. Ich kenne auch keinen, der jetzt sagen würde, wir machen das nicht.*“. Kim et al. (2005) untersuchen das Phänomen der pluralistischen Ignoranz im Kontext der privaten Nutzung des Internets am Arbeitsplatz mittels einer Umfrage unter 152 Studenten. Pluralistische Ignoranz besagt, dass sich Personen von ihren Glauben (engl. Beliefs) losgelöst verhalten können, wenn sie falsche Annahmen über ihr Umfeld treffen. Demnach überstimmen fehlerhaft wahrgenommene soziale Normen die persönliche Attitüde. Es wurde vorgeschlagen, dass Individuen verstärkt zur privaten Internetnutzung tendieren, wenn sie davon ausgehen, dass andere es noch stärker benutzen. Es konnte nachgewiesen werden, dass die Studenten annahmen, dass ihre eigene persönliche Nutzung stets geringer als bei anderen Studenten ist.

Ein hoher Grad an Entgrenzung kann auch anhand der *Annahmen* des Teilnehmers über vorhandene *Grenzen* (AE6) festgemacht werden. Wenn ein Teilnehmer beispielsweise stark und oft die Grenzen betont, ist anzunehmen, dass er einen niedrigen Entgrenzungsgrad, also eine negative Attitüde gegenüber der Entgrenzung besitzt: „*Ist aber auch legitim. So lange es ein paar Minuten ist.*“ (Z).

Die bereits genannte Ambivalenz konnte beobachtet werden. Ein Teilnehmer gab an, dass er Mails bereits auf dem Weg zur Arbeit checke. Im selben Gespräch wurde festgestellt, dass dieser Teilnehmer zwar dieses Vorgehen positiv bewertet und deshalb zufriedener ist, auf der anderen Seite die Entgrenzung generell als negativ einschätzt.

Neben der vorliegenden Studie existieren andere Arbeiten mit vergleichbaren Ergebnissen bezogen auf eine Attitüde. Anandarajan et al. (2006) stellen in einer explorativen Studie mit 25 Teilnehmern fest, dass Individuen mit unterschiedlichen Attitüden gegenüber der privaten Internetnutzung am Arbeitsplatz existieren. Diese werden wie folgt klassifiziert. Der Cyber-Bürokrat ist der Meinung, dass eine private Internetnutzung nicht durchgeführt werden darf, dass sie eine Ineffizienz für den Arbeitsablauf darstellt. Der Cyber-Humanist hat eine positive Ansicht, da eine private Internetnutzung eine Balance für Arbeits- und Privatleben – vergleichbar mit der Work-Life-Balance – herstellen kann. Der Cyber-Abenteurer nimmt an, dass eine private Internetnutzung zum Self-Enrichment und einen

performanteren Vorgehen führt.

5.3.6. Kontext

Der Kontext bezieht sich auf Mid-Level Kategorien die nicht bisher vorgestellten Kategorien zugewiesen werden konnten und einen Einfluss auf Entgrenzungsgrad oder -voraussetzungen haben.

Die Mid-Level Kategorie *Tätigkeits-Charakteristiken* vereint Konzepte, die sich inhaltlich auf die aktuelle Tätigkeit beziehen, die im Zusammenhang mit einem Entgrenzungsgedanken genannt wurden. Am Arbeitsplatz ist das beispielsweise die Tätigkeit, für die der Angestellte durch das Unternehmen eingesetzt wird. In erster Linie wurden aufgrund des entwickelten Ansatzes arbeitsbezogene Aspekte genannt, die sich auf das Berufsleben des Teilnehmers beziehen. Dennoch lassen sich Verbindungen auf Tätigkeiten innerhalb des Privatlebens ziehen.

Die Art des *Kontraktes* (A1) bzw. Arbeitsvertrages wurde in den untersuchten Studien bisher kaum beachtet. Henle und Blanchard (2008) geben in ihrem Ausblick zumindest einen Verweis darauf, dass es interessant sein kann, verschiedene Gehalts- und Lohntypen zu vergleichen. Ein Kontrakt oder Arbeitsvertrag kann mindestens die Entgrenzung auf der Seite der Arbeit beeinflussen, aber auch bis in das Privatleben hereinreichen. Wird ein Angestellter nach seiner geleisteten Zeit bezahlt und verwendet diese Zeit für eine private Entgrenzung, dann entstehen dem Arbeitgeber Zeitkosten. Laut Stahlknecht und Hasenkamp (2005, S.473ff) macht das 45% der Personalkosten diese Zeit aus. Wird ein Angestellter nicht nach Arbeitszeit sondern nach Leistung, also nach einem Werkvertrag, bezahlt, dann kann zumindest eine private zeitliche Entgrenzung ausgeschlossen werden. Demnach entstehen dem Unternehmen auch keine Zeitkosten, wenn der Angestellte beispielsweise privat telefoniert („und /eh/ innerhalb der Arbeitszeit kann man es nicht /eh/ bezeichnen, weil / Gut, was ist Arbeitszeit? Ich habe zum Beispiel keinen Arbeitszeitvertrag. Ich habe einen anderen Vertrag. Und somit /eh/ kann ich mir meine Zeiten einteilen“ (Z)). Ein Vertrag kann einem Angestellten gleichzeitig Rechte zur Nutzung von betrieblichen Kommunikationsressourcen oder Zeit einräumen. In diesem Fall ist diese private Entgrenzung auch anders als bisher von dem Großteil der Studien, die eine Reduktion befürworten, zu bewerten.

Das aktuelle *Pensum der Tätigkeit* (A2), beispielsweise eine Auslastung, die keinen Spielraum für eine potentielle zusätzliche Entgrenzung lässt, ist ein Indikator für oder gegen eine Entgrenzung. Teilnehmer gaben an, dass es unwahrscheinlicher ist, zeitlich privat zu entgrenzen, wenn sie viel zu tun hätten: „ich /eh/ beschäftige mich nicht mit privaten Sachen, wenn ich viel zu tun habe, also wenn ich /eh/ weiß, es gibt eine Aufgabe, die muss fertig werden“ (Z) sowie „Das Telefon klingelt eh den ganzen Tag. Dienstlich. Also da kann ich mir das verkneifen, dann auch noch hier privat zu telefonieren.“ (Z). Gleichzeitig ändert sich die Einstellung, wenn weniger zu tun ist: „Weil es gibt halt auch mal Zeiten, wo man halt nicht ganz so viel zu tun hat. Dann kann man sich halt wirklich mal auch mit was anderem beschäftigen.“ (Z). Teilweise können Faktoren konkurrieren. So hält ein hohes Pensum den Teilnehmer eventuell von einer zeitlichen Entgrenzung ab. Durch den entstehenden Stress (siehe Motivation) verleitet es den Teilnehmer jedoch wieder zu einer Entgrenzung als Ausgleich zum Stress.

Auch Henle und Blanchard (2008) nennen eine nicht ausgelastete Tätigkeit als Grund für die private Internetnutzung am Arbeitsplatz. Gleichzeitig warnen sie davor, dass eine zu hohe Auslastung – der Arbeitgeber könnte das Arbeitspensum erhöhen, um Angestellte vom privaten Surfen abzuhalten – zu Stress führen kann.

Rollen in Unternehmen (A3) können zum Beispiel wie in dieser Studie Gruppenleiter, Abteilungsleiter oder Fachbereichsleiter sein. Derartige Führungspositionen leben anderen Angestellten Verhaltensweisen vor (*„gerade in meiner Position als Teamleiter“* (Z)) und haben meist andere Verantwortungen, aber auch andere Anforderungen. Führungspositionen werden oft in Unternehmen mit anderen Kommunikationsressourcen ausgestattet. Gleichzeitig werden dadurch andere Anforderungen, beispielsweise eine Erreichbarkeit auch im Privatleben, an sie gestellt (*„Handys haben wir. Ich habe persönlich / Also Abteilungsleiter /ehm/ / Ich habe noch ein Blackberry. Dadurch bin ich permanent über meinen E-Mail-Verkehr auf dem neuesten Stand.“* (Z)). So ist anzunehmen, dass in diesen Positionen eine Tendenz besteht, entgrenzter leben zu müssen. Zudem werden ihnen teilweise besondere Rechte, vertraglich oder toleriert, eingeräumt: *„Ist eine gewisse Sonderrolle, die sie mir da eingeräumt haben“* (Z). Angestellte in höhergestellten Positionen tendieren dazu, stärker Internet für private Zwecke zu nutzen, als andere Angestellte. Das zeigte eine landesweite Studie in den Vereinigten Staaten in einer Telefonumfrage mit 1024 Angestellten (vgl. Chou et al. 2008).

Eine längere *Arbeitszeit* (A4) wird erwähnt als Begründung und ist im Vergleich ein Indikator für eine erhöhte Entgrenzung für private Zwecke: *„Ja dadurch, dass ich den Hauptteil meiner Zeit hier auf Arbeit verbringe, ist der Anteil privat / privater Natur auf Arbeit etwas höher, weil ich halt unter der Woche jeden Tag hier zwischen acht und zehn Stunden hier bin.“* (Z). Griffiths (2003) nennt ebenfalls die Arbeitszeit als potentiellen Indikator.

Arbeitszufriedenheit (A5) bezeichnet in dieser Arbeit sowie in der Psychologie eine Einstellung gegenüber der Arbeit, und wird einer emotionalen Reaktion gleichgesetzt (vgl. Nerdinger et al. 2008, S.427). In der Studie wurde eine Arbeitszufriedenheit größtenteils in Bezug auf die aktuelle Tätigkeit ausgedrückt. Demnach konnten Tendenzen in der Arbeitszufriedenheit interpretiert werden als eine positive Einstellung (*„[...] weil es Spaß macht jetzt. ((Lachend))“* (Z)), als neutrale (*„Die Arbeitszufriedenheit ist durchaus gegeben. Also ich bin zufrieden. /Ehm/ Es könnte besser sein. Es kann immer besser sein.“* (Z)) sowie als tendenziell negative Einstellung (*„Die Tätigkeit ist manchmal etwas /ehm/ ermüdend, da ich, wie schon gesagt, /eh/ sehr viel mit Excel-Tabellen arbeite, sehr viele Daten übertragen muss, Verweise anpasse und das ist zum Teil echt anstrengend. Und da bin ich nicht ganz so zufrieden und würde mir vielleicht ein wenig mehr Kreativität im Job wünschen.“* (Z)).

Diese Einstellung kann über den Entgrenzungsgrad das aktuelle Motiv, welches zu einer Entgrenzung führt, bestimmen. Wenn die aktuelle Tätigkeit den Teilnehmer beispielsweise nicht erfüllt, er also unzufrieden ist, sucht er sich einen Ausgleich, den er in der Entgrenzung als Motiv der Pause oder Ablenkung vermutet (*„Also bestimmt bin ich /ehm/ versuche ich mich dann öfter mal kurz abzulenken, weil ich dann genervt bin oder einfach mal eine Pause brauche, von dem was ich sonst mache.“* (Z)).

Galletta und Polak (2003) untersuchen neben anderen Prädiktoren auch den Einfluss der Arbeitszu-

friedenheit auf die Intention, privat Internet zu nutzen. Dafür werden 571 Usenet Nutzern in einer Internet-Umfrage befragt und gezeigt, dass die Arbeitszufriedenheit die Intention signifikant negativ beeinflusst. Entgegen dieser Ergebnisse kommen Zhang und Bock (2006) in einer Umfrage mit 167 Angestellten in China und Singapur zu dem Schluss, dass die Arbeitszufriedenheit kein signifikanter Prädiktor ist.

5.3.6.1. Entgrenzungsmanagement

Entgrenzungsmanagement (Mid-Level-Kategorie) bezeichnet eine oder mehrere gleichzeitig angewandte Strategien (Begrenzung oder Förderung) des Unternehmens, mit der Absicht potentielle Entgrenzungsformen des Teilnehmers zu beeinflussen. Strategien können für beide Richtungen, betriebliche sowie private Entgrenzung, zum Tragen kommen. Der Begrenzungsgrad repräsentiert dabei das Level der Strategie.

Der *Begrenzungsgrad* (E1) des Entgrenzungsmanagements vermittelt, wie stark etwas eingeschränkt ist. Er ist gestaffelt nach:

- Einer kompletten Toleranz respektive grenzenlos („Und /ehm/ das wird einem überhaupt nicht angerechnet oder /ehm/ man wird auch nicht darauf angesprochen.“ (Z)), die bis zur einer erwünschenswerten Einstellung reicht („Es ist, und das hängt immer vom Vorgesetzten ab, eigentlich auch erwünscht.“ (Z)),
- Einer teilweisen Toleranz („[...] , dass man in einem gewissen Rahmen, ist glaub ich die offizielle Formulierung, /eh/ auch private Sachen machen darf“ (Z)),
- Einem Verbot („Also, die Nutzung privater Geräte ist /eh/ prinzipiell erst mal nicht gestattet.“) insofern eine komplette Null-Toleranz,
- Gegebenenfalls entstehen Grenzen, indem die Toleranz an Bedingungen geknüpft ist („klar macht irgendwie, aber macht eure Arbeit. Und wenn die Arbeit gemacht wird, dann ist das gar kein Problem“).

Urbaczewski und Jessup (2002) konstatieren, dass eine mögliche Form der Begrenzung der privaten Entgrenzung eine Limitierung darstellen kann, die aber nicht den Angestellten mittels Einschnitten in der Kreativität und im Freiraum angreift. Belanger und van Slyke (2002) nennt Verbote der privaten Entgrenzung als Beispiel, vertritt aber die Meinung, dass ein bestimmter Anteil für spielerische Zwecke der Angestellten bleiben muss, vergleichbar mit der teilweisen Toleranz. Dieser Anteil führt zu positiv bewertbaren Lerneffekten und den Angestellten, wodurch ein effektives Mittel für den Wissensaufbau in Organisationen zur Verfügung steht. Wie Jäckel (2008) erläutert, bieten sich durch die Einführung von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien in Unternehmen, technische Kontrollmöglichkeiten. Neben technischen konnten in der vorliegenden auch nicht-technische Strategien identifiziert werden. Diese werden im Folgenden vorgestellt.

Mittels *Begrenzungsstrategien* (E2) wird die Absicht verfolgt, eine bestimmte Entgrenzungsform einzuschränken und versucht Einfluss auf die Teilnehmer auszuüben, um den gewünschten Begrenzungsgrad zu erreichen. Folgende Begrenzungsstrategien konnten entdeckt werden: Das Management nimmt keinen direkten Einfluss oder die verwendete Strategie wird nicht transparent genug kommuniziert, wodurch lediglich Vermutungen unter den Teilnehmern bestehen (*„Also es wird jetzt nicht direkt gesagt, /ehm/ ja bitte unterlasst private Anrufe zu tätigen oder Facebook zu nutzen“* (Z)). Dennoch wird im Gespräch mit den verantwortlichen Führungspersonen deutlich, dass eine Einstellung, die das Verhalten nicht komplett tolerieren kann, besteht (*„Also, das ist so ein weitverbreiteter Aberglaube, dass man nicht weiß, was das ist. Da sieht man / Ein Bild sieht man in Bruchteilen von Sekunden“* (Z)). Dadurch entsteht eine inoffizielle Toleranzkultur. Eine andere Option stellen Richtlinien oder Hinweise dar, die beschreiben, in welcher Form eine Entgrenzung akzeptiert wird (*„Also jetzt müsste ich überlegen, ob es irgendwo Betriebsvereinbarungen oder so etwas gibt.“* (Z) sowie *„Es gibt den Hinweis, dass man halt seine Arbeitszeit sinnvoll nutzen soll und /eh/ da kann ja alles Mögliche bei uns reinspielen.“* (Z)). Das Management kann erwägen, das Verhalten zuzulassen und unter definierten Umständen einzuschreiten: *„Und man hat doch festgestellt, dass da eine Kontrolle außer wirklich bei ganz speziellen Fällen, wo es wirklich überhandnimmt / Beispiel war zum Beispiel ganz am Anfang die Geschichten mit eBay. Also, wenn man festgestellt hat, dass bestimmte Kollegen oder Kolleginnen /eh/ wirklich gezielt eBay genutzt haben, um sich dann noch persönlich zu bereichern innerhalb ihrer Arbeitszeit. Das ist ein gravierender Verstoß. Und wenn das beobachtet wird / Das kann man dann auch über einzelne Verdachtsfälle in Zusammenarbeit mit den Betriebsräten dann auch nachvollziehen, nachverfolgen.“* (Z). Eine ähnliche Strategie repräsentiert die explizite Zustimmung bzw. explizite Kommunikation der Toleranz einer festgelegten Kommunikation (*„Und da greifen wir, also darf ich oder dürfen wir auch, zum Teil auf unsere, ja Diensthandys / Ich habe mein Diensthandy dabei.“* (Z)). Zum Teil vertrauen Führungskräfte ihren Angestellten in einer expliziten Weise (*„Und /eh/ man kommt da so weg von dieser absoluten ((leicht lachend)) Überwachungsgesellschaft, würde ich sagen. Also das ist ein Vertrauen, was das Unternehmen den Mitarbeitern gegenüber bringt. Genauso, wie das Unternehmen erwartet, dass dann die einzelnen Mitarbeiter sich auch für das Unternehmen einbringen. Und das ist Status Quo.“* (Z)). Dieses Vertrauen wird meist mit einer Erwartungshaltung verknüpft. Aktive Eingriffe in den Arbeitsplatz stellen Filter und Sperrungen unerwünschter Kommunikation dar (*„Weil der Content-Filter einfach den Zugriff verweigert hat.“* (Z)) sowie Überwachungs- bzw. Monitoring-Systeme (*„Und, und das ist natürlich auch schwierig für den Arbeitgeber /ehm/ ja das zu Monitoren.“* (Z)). Filter und Sperren deaktivieren unerwünschte Kommunikationen und Kommunikationsressourcen, wodurch diese dem Teilnehmer nicht zur Verfügung steht und somit der Anreiz für eine Nutzung vermindert wird. Dieses Mittel stellt ein präventives Mittel dar, wobei sich die Frage gestellt werden muss, ob der Teilnehmer nicht stattdessen auf eine andere Kommunikation bzw. Kommunikationsressource ausweicht. Die Strategie wird zum Teil von der Rolle oder Position, auf den diese angewendet werden soll, abhängig gemacht. Somit können Unterschiede zwischen Angestellten der selben Gruppe entstehen: *„Das ist also vielleicht bei anderen anders, aber bei mir nehmen die schon keinen Einfluss mehr.“* (Z).

Bereits erläuterte und zusätzliche Begrenzungsstrategien, die in der untersuchten Literatur genannt werden, werden in der Tabelle 5.4 illustriert.

Tabelle 5.4.: Erläuterung von Begrenzungsstrategien, die in der Literatur genannt werden

Begrenzungsstrategie	Erläuterung der Strategie	Untersuchte Literatur, die diese Strategie nennt
Monitoring; Überwachung	Beobachtung und Verfolgung von Entgrenzungsvorgängen, beispielsweise über auf Arbeitsplatzrechner installierte Software, die Aufrufe von Internetseiten überwacht und protokolliert.	Urbaczewski und Jessup (2002); Belanger und van Slyke (2002); Rice und Lee (2002); Lee und Lee (2002); Leffakis und Doll (2004); Stanton und Stam (2006); Chen und Sanders (2007); Ugrin und Pearson (2008); Chou et al. (2008); D'Arcy et al. (2009); van Toorn und Shu (2010); Shepherd und Klein (2012)
Sicherheits-Richtlinien (engl. security policies); Richtlinien für eine akzeptierbare Kommunikation (engl. AUPs bzw. acceptable usage policies); Richtlinien für eine akzeptierbare Internetnutzung (engl. IUP bzw. internet usage policies)	Richtlinien sind Guidelines, die eine angemessene Form beschreiben und Grenzen verdeutlichen. Gleichzeitig werden Begrenzungsstrategien und potentielle Konsequenzen erläutert. Derartige Richtlinien bieten auch die rechtliche Grundlage für Angestellte und Arbeitgeber.	Lee und Lee (2002); Lim et al. (2002); Leffakis und Doll (2004); Young und Case (2004); Ugrin und Pearson (2008); Chou et al. (2008); Herath und Wijayanayake (2009); Li et al. (2010); Xue et al. (2011)
Bewusstseinsförderndes Programm (engl. awareness); Ethik-Training; Weiterbildung	Teilnehmer sollen bezüglich Entgrenzungsformen und Folgen geschult sowie auf vorhandene Richtlinien oder Begrenzungsstrategien hingewiesen werden.	Lee und Lee (2002); Shepherd und Klein (2012)

Begrenzungsstrategie	Erläuterung der Strategie	Untersuchte Literatur, die diese Strategie nennt
Filterung; Blockierung	Entgrenzungsvorgänge sollen eingeschränkt werden, indem sie von Systemen gefiltert bzw. blockiert werden, beispielsweise über Softwarefilter.	Stanton und Stam (2006); Chou et al. (2008); Ugrin und Pearson (2008); Shepherd und Klein (2012)
Management-Training	Führungspositionen werden im Umgang mit der Entgrenzung geschult und lernen, wie sie die Vorgänge sowie Teilnehmer beeinflussen können.	Young und Case (2004); Chou et al. (2008)

Straub und Nance (1990) klassifizieren derartige Strategien nach abschreckenden Maßnahmen (engl. deterrents) und vorbeugenden Maßnahmen (engl. preventives). Zu den abschreckenden Maßnahmen zählen sie passive, administrative Mittel, bewusstseinsfördernde Maßnahmen und Richtlinien. Vorbeugende Maßnahmen repräsentieren größtenteils physikalische Einschränkungen wie Schlösser bzw. programmierte Grenzen wie Softwaresperren. Mirchandani und Motwani (2003) erweitern diese Klassifizierung um Mittel zur Entdeckung des unerwünschten Verhaltens (engl. detection) sowie Gegenmittel (engl. remedies). Im Unterschied zur vorherigen Klassifizierung zählen sie Passwörter zu den abschreckenden Maßnahmen. Gegenmittel sind beispielsweise Maßnahmen, die ein unerwünschtes Verhalten korrigieren und den Ausübenden bestrafen sollen. Stanton und Stam (2006) und Shepherd und Klein (2012) geben einen Überblick über gängige Maßnahmen insbesondere Monitoring-Systeme.

Der angewendete Begrenzungsgrad und die angewendete Begrenzungsstrategie scheinen sich direkt auf den Nutzungsumfang des Teilnehmers auszuwirken. In Unternehmen, in denen keine Strategie kommuniziert wird, geben Teilnehmer an, komplett entgrenzt zu kommunizieren. Im Kontrast dazu, geben Teilnehmer von Unternehmen mit einem teilweisen Tolerierungsgrad an, dass sie eingeschränkter entgrenzen. Insofern fällt der Umfang der privaten Entgrenzung vergleichsweise geringer aus.

Förderungsstrategien (E3) haben die Absicht eine Entgrenzungsform zu fördern. Die mit den Teilnehmern erarbeiteten Förderungsstrategien beziehen sich größtenteils auf die betriebliche Entgrenzung. Eine Förderung kann durch die Führung als Erwartungshaltung an den Teilnehmer ausgedrückt werden. Im vorliegenden Beispiel handelt es sich nicht um eine formale Richtlinie sondern, um eine informelle Wahrnehmung: „Dass die die Leute schon persönlich unter Druck setzen, immer erreichbar zu sein.“ (Z). Das Management hat die Möglichkeit Vorgaben und Richtlinien für eine zu fördernde Entgrenzung aufzustellen: „Der Geräteinfluss wird bei uns durch die Administratoren geregelt. Also die haben / geben die / machen die gewissen Vorgaben.“ (Z). Zum Teil basiert die Strategie auf unkonkreter Kommunikation und dementsprechende Annahmen der Teilnehmer: „Ich glaube, das ist aus sicherheitstechnischen Gründen nicht möglich“ (Z).

Neue Technologien geben Arbeitgeber die Möglichkeit Arbeitnehmer kontinuierlich zu überwachen, wie Nord, McCubbins, und Nord (2006) betont, auch ohne dass dieser es weiß. Gleichzeitig wird der Stellenwert der Privatsphäre hervorgehoben und somit der Einfluss auf das Befinden des Angestellten. Jede Form des Entgrenzungsmanagements stellt eine Form der Einflussnahme auf das Verhalten eines Teilnehmers dar. Dieser Einfluss kann von dem Teilnehmer bewertet werden, wodurch eine Einstellung gegenüber dieser Einflussnahme gebildet wird. Diese Einstellung wirkt sich unmittelbar auf Entgrenzungsvoraussetzungen und Entgrenzungsgrad aus.

Je stärker Einfluss genommen wird, desto *radikaler* (WE1) kann eine Einstellung ausgedrückt werden („*ich glaube sonst würde man es heimlich machen.*“ (Z) und „*also man kann den Leuten ja auch nicht verbieten zu telefonieren*“ (Z)). Gleichzeitig kann die Einflussnahme *infrage gestellt* werden (WE3) („*Also vielleicht, vielleicht auch, weil es keinen Sinn hätte, oder falls halt unsinnig ist*“ (Z)). Teilweise wird eine Einflussnahme mit *negativen Arbeitsbedingungen* (WE4) gleichgesetzt („*Das war behindernd. Muss ich ganz klar sagen. Also, wenn man dann zu den entsprechenden Leuten hinlaufen musste und nachfragen musste 'Kannst du mir das jetzt zur Verfügung stellen?'*“ (Z)) oder auf die Arbeitsatmosphäre bezogen („*Man muss sich nicht verstellen*“ (Z)). Eine sehr geringe bis nicht-existierende Einflussnahme wird mit einer *Job-Bereicherung* (WE2) gleichgesetzt („*Dass die es gut finden, dass man hier nicht eingeschränkt wird in der Richtung.*“ (Z)). Möglich ist, dass Teilnehmer mit *Verständnis* (WE5) reagieren („*Also ich kann es halt auch vom Arbeitgeber aus dann verstehen, wenn es halt auch nur eingeschränkt möglich ist privat dann die Kanäle zu nutzen.*“ (Z)) oder gänzlich eine *neutrale Haltung* (WE6) zeigen („*Ich sehe das relativ unproblematisch.*“ (Z)). Teilnehmer bestätigen einen wahrgenommenen Einfluss auf das eigene *Freiheitsgefühl* (WE7). Je nach Art wird dieses *eingeschränkt* („*[...] finde ich es immer ein bisschen unangenehm, wenn man da weiß, man hat /eh/ nur einen restriktiven Zugriff.*“), in dem Fall, dass verstärkt Einfluss genommen wird. Oder Teilnehmer fühlen sich *befreiter* („*Das ist ja / Das /ehm/ / Da fühlt man sich ja gleich viel, viel besser, viel befreiter.*“ (Z)), wenn vergleichsweise wenig begrenzt wird.

Arbeitgeber reagieren auf Missbrauch am Arbeitsplatz – wozu auch die private Nutzung gezählt werden kann – im äußersten Fall mit Kündigung. Nach Young und Case (2004) führt diese Reaktion zu neuen Problemen, wie einer verringerten Arbeitsmoral unter den Angestellten – vergleichbar mit den festgestellten negativen Attitüden – und dadurch ein erhöhter Turnover.

Andere Studien untersuchen zum Teil den Einfluss von Monitoring-Maßnahmen auf die Attitüde von Angestellten. In einer Auswahl von 16 Interviews in 15 klein- und mittelständischen Unternehmen stellten Stanton und Stam (2006) fest, dass Angestellte tendenziell aufgrund des Monitoring nicht besorgt waren, da sie allgemein annahmen, dass Monitoring in Unternehmen üblich sei. Allerdings erwähnten einige Angestellte, wie sie das Monitoring umgehen würden. Dafür benutzten sie statt ihres betrieblichen Mail Accounts einen Freemail Account. Dieses Vorgehen ist vergleichbar mit einer radikalen Attitüde und Reaktion auf die Strategie des Managements. Die Studie erwähnt zudem, dass Monitoring eine Bedrohung für Angestellte darstellt, wenn diese das Monitoring als Kontrolle oder unfair betrachten.

Van Toorn und Shu (2010) stellen in einer Umfrage in zwei Unternehmen ($n_1=139$; $n_2=84$) mit einem unterschiedlichen Grad an Monitoring-Maßnahmen fest, dass die wahrgenommene Restriktion sich in Abhängigkeit von der Bedeutung der Privatsphäre für den Angestellten signifikant auf die Zufriedenheit und wahrgenommene Produktivität auswirkt. Wenn beispielsweise die Bedeutung der Privatsphäre hoch ist und Monitoring verstärkt eingesetzt wird, dann wird eine verminderte Produktivität angegeben. Wenn weniger Monitoring wahrgenommen wird, ist die Arbeitszufriedenheit höher. Diese Ergebnisse sind vergleichbar mit der vorliegenden Studie.

Urbaczewski und Jessup (2002) führten Laborstudien mit 174 Studenten durch. Dabei wurde festgestellt, dass die Art des Monitorings entscheidend ist. So sind Teilnehmer zufriedener, wenn sie ein Feedback bezüglich ihrer Arbeitsperformanz erhalten, im Kontrast zu einer kontrollbasierten Variante, bei der ihnen der Anteil der Zeitverschwendung angegeben wird. Es konnte herausgestellt werden, dass Teilnehmer, denen die Monitoring-Maßnahme bewusst war, zwar produktiver waren als diejenigen, denen es nicht bewusst war, allerdings auch, dass sie deutlich unzufriedener waren.

5.3.6.2. Einflüsse moderner Kommunikationsmittel sowie Wahrnehmung und Bewertung

In der vorliegenden Studie konnten wahrgenommene Veränderungen (Mid-Level-Kategorie: *Einflüsse moderner Kommunikationsmittel*) auf *Mobilität* (K1), *Erreichbarkeit* (K2; „man ist auch unterwegs erreichbar“ (Z)) und *Verfügbarkeit* (K3; „Also mein Handy habe ich immer dabei.“ (Z)) als Einflussfaktoren auf die Entgrenzung identifiziert werden. Diese Faktoren wurden auch von Brenner et al. (2011) als Determinanten des Verschwimmens der Grenzen genannt.

Teilnehmer nehmen diese Veränderungen wahr und bilden eine Einstellung gegenüber dieser Veränderung (Mid-Level-Kategorie: *Wahrnehmung und Bewertung*). Um das Modell einfach zu halten, wurden diese Einstellungen als Tendenzen in die positive (*erleichternde*; AK1) oder negative Richtung (*verkomplizierend*; AK2) aufgestellt. Eine erleichternde Attitüde zeichnet sich über eine positive Bewertung dieser Veränderungen aus („Das ist schon durchaus eine [...] für den firmeninternen Ablauf schon eine Erleichterung. /Ehm/ Was für das Privatleben /ehm/ sind natürlich Handys eine fantastische“ (Z)). Eine positive Einstellung reicht bis zu einer von Kommunikationsressourcen abhängigen Attitüde: „Ja. Also eine Woche ohne Computer und ohne Handy. Das ist schon echt schwer.“ (Z). Galletta und Polak (2003) bestätigten in einer Online Umfrage mit 571 Usenet Nutzer, dass eine Abhängigkeit von Kommunikationsressourcen ein signifikanter Indikator für eine private Internetnutzung am Arbeitsplatz ist. Eine Einstellung, die diese Veränderung als verkomplizierend darstellt, wird anhand genannter Nachteile festgemacht: „Also im Grunde genommen möchte ich sagen, dass diese Medien [...] mir das Leben eigentlich, ja, zum Teil auch erschweren“ (Z).

Diese Einstellung gegenüber wahrgenommenen Veränderungen in der Kommunikationslandschaft kann sowohl die Entgrenzungsvoraussetzungen als auch den Entgrenzungsgrad beeinflussen. Eine tendenziell negative Einstellung gegenüber der Technologie führt zum Beispiel dazu, dass ein Teilnehmer privat entgrenzter am Arbeitsplatz lebt, um sich zumindest im Privatleben nicht mit der Technologie beschäftigen zu müssen: „Das heißt, ich habe irgendwann wirklich einen absoluten Überdruß aus der

Arbeitswelt gehabt bezüglich Computer, Technik, und so weiter. Das heißt, ich nutze wirklich gezielt seit vielen Jahren meine private Zeit, um all das im Büro auch zurückzulassen. Und begrenze das wirklich im meinem privaten Leben auf das absolute Notwendigste.“ (Z). Nach Mastrangelo et al. (2006) ist das Resultat einer online Umfrage (n=329) mit Angestellten, dass ein schnellerer Internetzugang am Arbeitsplatz ein signifikanter Anreiz und somit starker Einfluss auf die Intention für eine private Nutzung des Internets darstellt. Diese Attitüde und Wahrnehmung von Kommunikationsressourcen der einen Ebene und Auswirkung auf die andere Ebene konnte ebenfalls beobachtet werden.

Vogel et al. (2010, S.25) weisen den Digital Natives generell Eigenschaften wie Informationsdrang, ein Verlangen nach Multitasking oder Vernetzung zu. Dieser Ansicht kann nur teilweise zugestimmt werden. Es war zu beobachten, dass Teilnehmer aus dieser Generation dem auch abgeneigt sind. Nahe-liegend ist jedoch, dass eine positivere Attitüde jemanden dazu verleitet, Entgrenzungsvoraussetzungen wahrscheinlicher zu schaffen.

5.3.7. Zwischenfazit

In der vorliegenden Arbeit wurde ein Großteil der von wissenschaftlichen Studien bestimmter Einfluss-faktoren bzw. Prädiktoren und Folgen bestätigt. Gleichzeitig wurde gezeigt, dass derartige Prädiktoren auch auf andere Entgrenzungsformen Einfluss nehmen bzw. ein Verhalten vorhersagen können. Zusätz-lich wurden, in der Forschung noch vernachlässigte, Faktoren qualitativ erarbeitet.

Das entwickelte Framework der beidseitigen Entgrenzung setzt im Unterschied zu bisherigen Arbeiten schon vor dem eigentlichen Verhalten an. Dafür werden Voraussetzungen für eine Entgrenzung und Auslöser, die wiederum von Faktoren abhängen, modelliert. Das Phänomen dieser Studie – der Entgren-zungsgrad oder die Attitüde gegenüber der Entgrenzung – steht im Mittelpunkt dieses Frameworks, da ausgehend von dieser Kategorie die meisten Beziehungen zu anderen Kategorien entwickelt werden konnten.

Es wurden verschiedene Lücken in der Wissenschaft geschlossen. Explorativ konnten zusätzliche, bisher nicht in untersuchten Studien erwähnte Folgen und Prädiktoren bestimmt werden. Bisherige Entgrenzungsformen der betrieblichen (Consumerization, BYOD) und privaten (Cyberloafing, NWRC) Entgrenzung konnten vereint werden. Zudem wurden bisher noch nicht untersuchte Entgrenzungsformen entwickelt und systematisch in einem Framework modelliert. Ein festgestellter Mangel an explorativen Arbeiten in beiden Forschungsgebieten wurde mit dieser Studie ausgeglichen. Studien bezogen sich bisher auf sehr spezifische Einflussmaßnahmen und deren Wahrnehmung. Diese Maßnahmen konnten in einem gemeinsamen Modell generalisiert werden.

5.4. Eine quantitative Post-Analyse

Mayring (2001) erläutert die allgemeine Forderung nach einer verstärkten Öffnung der Forschung für qualitative Methoden sowie die *gleichzeitige* Integration quantitativer Ansätze. Somit seien quantitative und qualitative Ansätze per se keine Gegensätze, sondern können sich ergänzen. Dementsprechend ist

eine Kombination sinnvoll, um auch die Nachteile beider Richtungen zu reduzieren.

Nach Mayring (2001) ließe sich eine qualitative Kategorienbildung (wie beispielsweise die axiale oder selektive Kodierung der Grounded Theory) mit einer quantitativen Auswertung anschließen.

Folgende Optionen werden beispielhaft vorgeschlagen:

- Kategorien werden prozentual nach ihrer Häufigkeit des Auftretens im Material analysiert (Frequenzanalyse). Somit können auch Häufigkeiten verschiedener Interviews miteinander verglichen werden.
- Es lassen sich ordinale Bewertungen (hoch – mittel – niedrig) einführen (Valenzanalyse).
- Diese Bewertungen können zwischen Interviews verglichen werden. Zudem ließen sich Maße der zentralen Tendenz aufstellen und miteinander vergleichen. (Intensitätsanalyse).

Nach einer solchen quantitativen Auswertung wird wiederum eine qualitative Interpretation empfohlen. Gleichzeitig stellt bereits die Verallgemeinerung der gewonnenen Erkenntnisse der Einzelfälle eine Quantifizierung dar. Entscheidend bei diesem Vorgang ist, den Kontext genau zu beschreiben und zu diskutieren, ob diese Erkenntnisse auf ähnliche Fälle übertragbar sind (vgl. Mayring 2001).

5.4.1. Valenzanalyse der Entgrenzungs-Folgen

Aussagen bezüglich der Folgen wurden inhaltlich nach ihrer Tendenz (negative oder positive Auswirkung) sowie Auswirkungsziel (Angestellter oder Unternehmen) bewertet und addiert.

Demnach stellen die größten Risiken (Folgen mit tendenziell negativen Auswirkungen) folgende dar:

- Zeitkosten für das Unternehmen,
- Sicherheitsrisiken für das Unternehmen,
- Umfeldtoleranz für das Unternehmen.

Die größten Chancen und Verbesserungen konnten durch Bewertungen bei folgenden Auswirkungen identifiziert werden:

- Tätigkeitseffektivität für den Angestellten,
- Arbeitsqualität ist für Unternehmen und Angestellte gleichermaßen vorteilhaft, was einerseits auf eine gesteigerte Motivation zurückzuführen ist, die wiederum in einer gesteigerten Arbeitszufriedenheit und Produktivität resultiert,
- Grenzpartner Synergien für das Unternehmen,
- Persönliche Vorteile für den Angestellten.

Sämtliche anderen Folgen sind ausgeglichen bewertet worden.

5.4.2. Intensitätsanalyse des Umfangs der privaten Nutzung in Abhängigkeit von einer Einflussnahme

In allen Interviews¹ wurde der Teilnehmer aufgefordert, den eigenen Umfang der privaten Nutzung am Arbeitsplatz einzuschätzen. In Abschnitt 5.1.2 wurde erläutert, dass in Unternehmen, in denen Einfluss genommen wird, der Umfang der privaten Entgrenzung geringer erscheint. Dieser subjektive Eindruck konnte quantitativ getestet und bestätigt werden. Dafür wurden die Aussagen der Teilnehmer nach ihrem Umfang als Rang zwischen null (verhältnismäßig selten) und fünf (verhältnismäßig viel) gewichtet (siehe Tabelle 5.5).

Tabelle 5.5.: Klassifizierung des Umfangs der zeitlichen privaten Entgrenzung der Interview-Teilnehmer

Rang	Beispielzitate (gekürzt)	
0	„Mal ein privates Telefonat“; „Notfalls“; „1 Anruf bzw. 1 Nachricht pro Woche“	verhältnismäßig selten
1	„2-3 kurze Anrufe pro Woche“	
2	„1-2 Mal pro Tag je 1-2 min“	
3	„2% der Arbeitszeit“	
4	„weniger als 3%“; „2-3 mal Facebook / Tag, 2-4 Mails pro Tag a 3-5 min“; „15-30 min pro Tag“	verhältnismäßig viel
5	„1-2 Mails privat pro Stunde“	

Wie in Abbildung 5.5 gezeigt, ist der durchschnittliche Rang der Teilnehmer aus Unternehmen mit Einflussnahme dabei visuell deutlich verschieden von dem durchschnittlichen Rang der Teilnehmer aus Unternehmen, in denen die private Entgrenzung nicht beeinflusst wird.

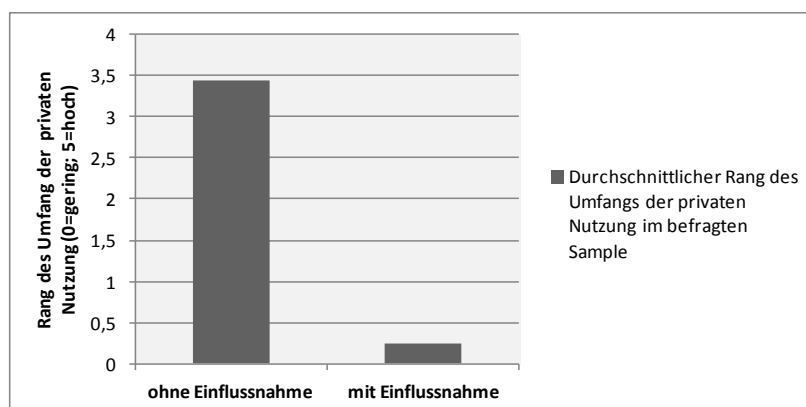


Abbildung 5.5.: Vergleich des durchschnittlichen Umfangs der privaten Nutzung in Abhängigkeit des Vorhandenseins einer Einflussnahme

¹Bis auf eines, welches nicht in die statistische Berechnung einbezogen wurde.

Mittels Mann-Whitney-U-Test konnte dieser Eindruck signifikant bestätigt werden ($U=0,000$, $Z=-2,82$, $p=0,003 < 0,01$). Der Test prüft, ob zwischen zwei Gruppen ein signifikanter Unterschied besteht (vgl. Rasch 2010, S.144). Dieser Test wurde gewählt, da ordinalskalierte Daten (Rangeinstufungen) vorliegen, wobei beide Teilsample voneinander unabhängig sind. Demnach ist entweder anzunehmen, dass die Einflussnahme den Umfang direkt beeinflusst oder die Angaben subjektiv eingeschränkt wahrgenommen bzw. kommuniziert werden.

5.4.3. Frequenzanalyse der Wahrnehmung von Chancen

In den Gesprächen fiel auf, dass die Teilnehmer die Chancen der privaten Nutzung am Arbeitsplatz unterschiedlich voneinander bewerteten und in einem unterschiedlichen Umfang nannten. Die Betriebszugehörigkeit wurde mittels Fragebogen erfasst, die Chancen der privaten Nutzung wurden durchgängig ab dem ersten Interview abgefragt. Es wurde angenommen, dass die Betriebszugehörigkeit einen Einfluss auf die genannte Anzahl an Chancen haben könnte. Abbildung 5.6 illustriert den Zusammenhang als Regressionsgerade.

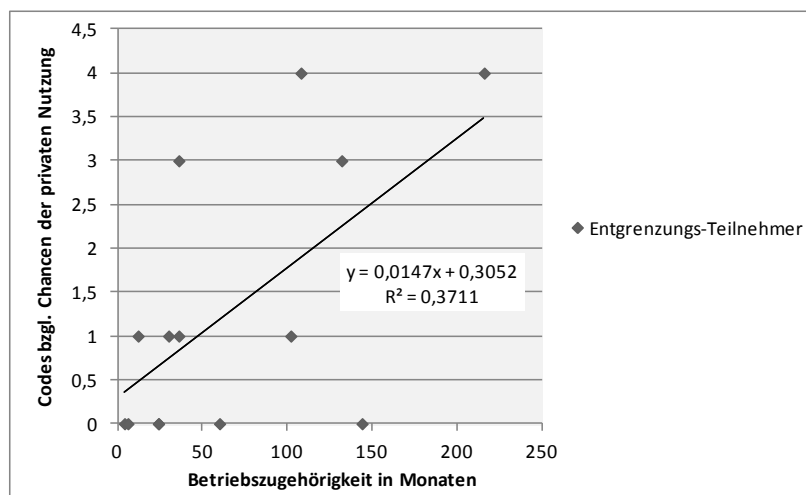


Abbildung 5.6.: Regression der Wahrnehmung von Chancen der privaten Entgrenzung in Abhängigkeit von der Betriebszugehörigkeit

Es liegen metrische Daten vor. Beide Datenreihen wurden vorab mittels Kolmogorow-Smirnow-Test auf eine Abweichung von einer Normalverteilung getestet und nicht-signifikant bestätigt, womit eine Normalverteilung angenommen werden kann. Dennoch ist aufgrund der Interviewführung (halbstandardisiert) zu erwähnen, dass die angenommene Normalverteilung zu hinterfragen ist. Somit wurde der Kendall Test als Bestätigung der Korrelation zusätzlich gewählt (vgl. Boyatzis 1998, S.175ff). Die Korrelation der beiden Variablen *Betriebszugehörigkeit* und *Anzahl der Codes*, die sich auf die *Chancen* der privaten Nutzung beziehen, wurden beide mittels Pearson und Kendall signifikant getestet.

Demnach gaben Teilnehmer signifikant mehr Chancen an, wenn sie länger im Betrieb waren (siehe Tabelle 5.6). Nach Cohen (1992) ist der ermittelte Korrelationskoeffizient nach Pearson (0,609) als ein starker Effekt ($R > 0,5$) zu bewerten.

Tabelle 5.6.: Korrelationskoeffizienten nach Kendall und Pearson (Wahrnehmung von Chancen in Abhängigkeit von der Betriebszugehörigkeit)

	Kendall-Tau-b	Pearson
Korrelationskoeffizienz	0,476	0,609
Signifikanzniveau	0,031	0,021
N	14	14

Zurückzuführen ist die Korrelation möglicherweise darauf, dass Angestellte, die bereits länger im Betrieb arbeiten,

- Sich besser in den Arbeitsabläufen orientieren und somit mehr Vorteile (Chancen) abschätzen können,
- Bereits länger über das Verhalten und die Auswirkungen der privaten Entgrenzung nachgedacht haben,
- Bewusster die Entgrenzung leben und somit die Chancen suchen.

5.5. Theorievergleich

Ein weiterer Schritt der theoretischen Integration besteht darin, Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu konkreten Theorien zu identifizieren und zu diskutieren. Andere Theorien, die starke Ähnlichkeiten aufweisen, sind ein Indikator für valide Erkenntnisse.

Eine Charakteristik der Forschung in der Wirtschaftsinformatik ist, dass viele Theorien anderer Disziplinen einfließen (vgl. Urquhart et al. 2010). Gängige Theorien der Wirtschaftsinformatik wurden ausgewählt und nach der geringsten wahrgenommenen Differenz untersucht und verglichen. Die untersuchte Liste ist dem Anhang zu entnehmen. Dabei wurden Theoretische Hintergründe untersuchter Studien einbezogen. Hierbei wurde bereits festgestellt, dass insbesondere Studien zu *privaten Inhalten* Theorien liefern bzw. vorrangig vorhandene Theorien erweitern. Gleichzeitig bieten Studien zum *Einfluss privater Kommunikationsressourcen* noch keine theoretischen Hintergründe. Da das entwickelte Framework theoretische Zusammenhänge in beide Entgrenzungsrichtungen bietet, konnte hier ein Beitrag zur Wissenschaft geleistet werden.

5.5.1. Vergleichbare Theorien

In diesem Vergleich konnten die Theory of Reasoned Action (TRA; vgl. Fishbein und Ajzen 1975; Ajzen und Fishbein 1980), Theory of Planned Behavior (TPB; vgl. Ajzen 1985, 1991) sowie Deterrence Theory (insbesondere General Deterrence Theory) als ähnlichste Theorien ausgemacht werden. Diese Theorien werden in der untersuchten Literatur verwendet, um die Motivation und das Verhalten vornehmlich bezogen auf die private Entgrenzung zu beschreiben und vorherzusagen (Theory of Reasoned Action

in Zhang und Bock 2006; Anandarajan et al. 2006; Alder et al. 2008; Theory of Planned Behavior in Banerjee et al. 1998; Galletta und Polak 2003; Schilavy 2007; Pee et al. 2008; Guo et al. 2011; Lee und Lee 2002; Liao et al. 2007, 2009). Außerdem wurde versucht zu verstehen, wie Gegenmaßnahmen (gegen die private Entgrenzung) wahrgenommen werden und wie sie wirken (Deterrence Theory) (vgl. Straub und Nance 1990; D'Arcy und Hovav 2004; Schechtman, Marett, und Wells 2006; Ugrin und Pearson 2008; D'Arcy et al. 2009; Li et al. 2010; Hu et al. 2011; Xue et al. 2011; Shepherd und Klein 2012). Somit wird beabsichtigt das Verhalten zu beeinflussen.

5.5.1.1. Deterrence Theorien

Deterrence Theorien darunter die General Deterrence Theory (GDT) sind in kriminologischen Richtungen begründet (vgl. Lee und Lee 2002; Straub und Welke 1998; Tittle 1980). Es wird von dem Menschen als rationalen Entscheider ausgegangen. Demzufolge streben Individuen nach maximalen Gewinnen bei minimalen Kosten. Sie üben ein unerwünschtes Verhalten aus, wenn es sich für sie lohnt. Deterrence Theorien besagen, dass Individuen von einem derartigen Verhalten abgehalten werden können. Dafür werden Gegenmaßnahmen wie Sanktionen eingesetzt. Dementsprechend ist es unwahrscheinlicher, dass Individuen das unerwünschte Verhalten ausüben je höher die Gewissheit der Bestrafung (engl. certainty) und Schwere der Bestrafung (engl. severity) wahrgenommen wird.

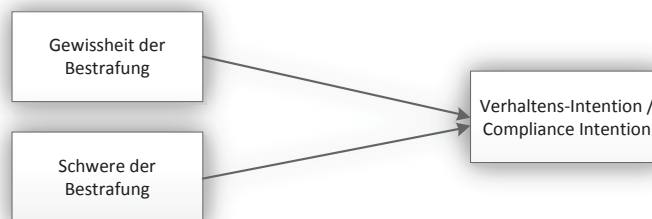


Abbildung 5.7.: Deterrence Theory

Merkmale der General Deterrence Theory finden sich in den Mid-Level Kategorien *Entgrenzungsmanagement* und *Wahrnehmung Bewertung der Einflussnahme*. Das Entgrenzungsmanagement kann mittels einer Strategie eine Form der Bestrafung darstellen. Diese wird wahrgenommen und bewertet und nimmt Einfluss auf den Entgrenzungsgrad. Allerdings finden sich keine vergleichsweise detaillierten Elemente wie Schwere und Bestimmtheit wieder, da diese Strategieform nur ein Randaspekt des gesamten bestimmten Phänomens darstellt und insgesamt von Anfang an eine objektive Betrachtung angestrebt wurde. Demnach wurde keine auf eine Reduzierung ausgerichtete, gezielte Befragung durchgeführt.

5.5.1.2. Theory of Reasoned Action und Theory of Planned Behavior

Fishbein und Ajzen (1975) und Ajzen und Fishbein (1980) formulierten die Theory of Reasoned Action. Basierend auf rationalen Entscheidungen, versucht das Modell vorherzusagen, wann ein Verhalten

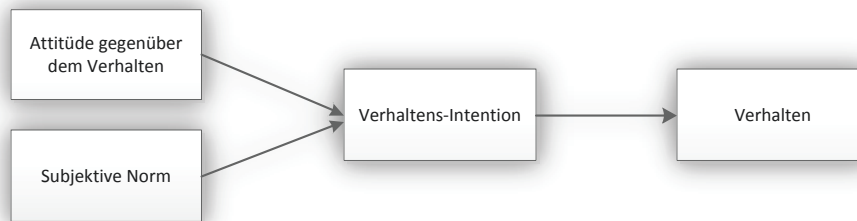


Abbildung 5.8.: Theory of Reasoned Action

(engl. behavior) eintritt. Dafür wird eine verhaltensbezogene Intention (engl. behavioral intention) als Prädiktor evaluiert. Eine höhere Intention führt dazu, dass das Verhalten wahrscheinlicher ausgeübt wird. Diese Intention wird bestimmt anhand

- Einer Attitüde gegenüber dem Verhalten sowie einer
- Subjektiven Norm.

Die Attitüde umfasst positive und negative Gefühle, das intendierte Verhalten durchzuführen. Wenn eine positive Attitüde besteht, resultiert eine gesteigerte Intention, das Verhalten auszuüben. Diese Attitüde resultiert aus einer Evaluation der möglichen Konsequenzen des intendierten Verhaltens. Die subjektive Norm drückt aus, was der Verhaltens-Ausübende annimmt, welche Erwartungen für ihn relevante Personen an ihn stellen, dass er das Verhalten ausübt. Eine gesteigerte subjektive Norm führt wiederum zu einer gesteigerten Intention.

Die Theory of Planned Behavior wurde als Nachfolger der Theory of Reasoned Action entwickelt (vgl. Ajzen 1985, 1991).

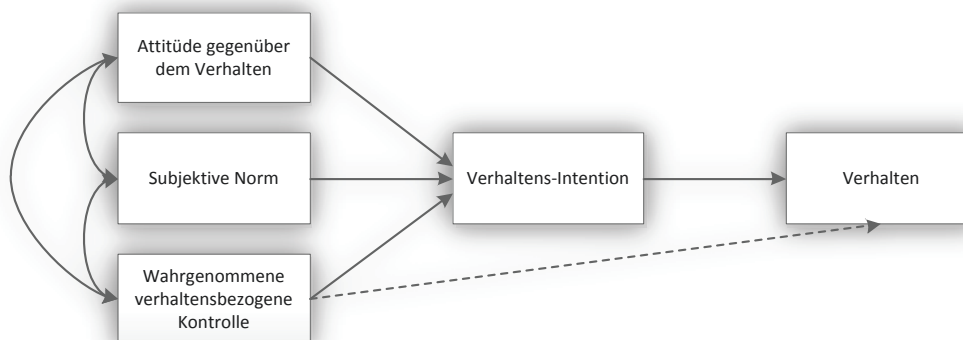


Abbildung 5.9.: Theory of Planned Behavior

Demnach wurden die Elemente der Theory of Reasoned Action um eine *wahrgenommene verhaltensbezogene Kontrolle* (Perceived Behavioral Control), eine eigene Einschätzung, wie leicht oder schwierig es erscheint, das Verhalten durchzuführen, erweitert.

5.5.2. Studien aus dem Forschungsbereich basierend auf TRA und TPB

Ziel eines Theorievergleichs ist es, die entwickelten theoretischen Ergebnisse mit einer Theorie – der ähnlichsten – zu vergleichen. Dieser Vergleich zeigt, dass sich deutlich mehr vergleichbare Elemente der Theory of Reasoned Action bzw. dessen Nachfolger der Theory of Planned Behavior gegenüber der Deterrence Theory im entwickelten Framework wiederfinden. Insofern werden im Folgenden Studien, die auf diesen beiden Theorien basieren und den Forschungsthemen zuzuordnen sind, fokussierter betrachtet.

5.5.2.1. Ausschließlich auf TRA und TPB basierende Studien

TRA und TPB wurden in Studien – ausschließlich quantitative –, die dem untersuchten Forschungsbe- reich zuzuordnen sind, empirisch mit folgenden Resultaten überprüft. Zhang und Bock (2006) bestätigen in einer Umfrage (n=167) in China und Singapur, dass die Intention, privat Internet zu nutzen, ein si- gnifikanter Prädiktor für die tatsächliche private Nutzung ist. Alder et al. (2008) schlagen vor, dass eine generelle Attitüde gegenüber Monitoring am Arbeitsplatz existiert. Diese bestimmt, wie der Angestellte auf ein Monitoring durch den Arbeitgeber reagiert. Dafür wurden in einer längsgerichteten Studie (n=62) Angestellte beobachtet und die These bestätigt. Die Überzeugung und ethische Ausrichtung eines Angestellten beeinflusst, wie er sich bei einem Monitoring fühlt und darauf reagiert. Eine derartige Attitüde gegenüber einer Einflussnahme durch den Arbeitgeber – im Speziellen auch ein Monitoring – wird im entwickelten Framework durch die Kategorie *Wahrnehmung und Bewertung der Einflussnahme* abgebildet.

Pee et al. (2008) untersuchen die TPB bezogen auf eine Intention und das Verhalten, das Internet am Arbeitsplatz für private Zwecke zu benutzen. In dieser Studie konnten alle Wege zwischen den Elementen der TPB signifikant bestätigt werden. Dafür wurden in einer Umfrage 214 Angestellte verschiedener Unternehmen befragt. In einer online Umfrage unter 571 Usenet Nutzern konnte die TPB ebenfalls bestätigt werden (vgl. Galletta und Polak 2003). Die Attitüde wurde gebildet aus beispielsweise der Arbeitszufriedenheit oder einer Sucht nach Internet. Die subjektive Norm wurde anhand der Attitüde anderer Angestellte bestimmt. Das Ergebnis zeigt, dass die Arbeitszufriedenheit einen signifikant negativen, Sucht und Attitüde anderer einen signifikant positiven Einfluss auf die Intention besitzt. Die Arbeitszufriedenheit wird in dem, in dieser Arbeit vorgestellten, Modell im *Kontext* modelliert und hat einen direkten Einfluss auf die Attitüde gegenüber der Entgrenzung, sowie auf Motive und Formen der Entgrenzung.

In einer kombinierten Umfrage aus schriftlichen (n=167) und webbasierten (n=306) Bestandteilen mit Büroarbeitern, wurden Einflüsse auf die Attitüde gegenüber boshaften Sicherheitsververstößen (engl. nonmalicious security violation) betrachtet (vgl. Guo et al. 2011). Darunter sind Verstöße gegen Unternehmens-Richtlinien gemeint, wozu auch der Verstoß gegen Nutzungsvorgaben für die private Nutzung gezählt werden kann. Ein wahrgenommener relativer Vorteil für die eigene Jobperformanz wirkt sich signifikant positiv auf die Attitüde aus. Es ist dann wahrscheinlicher, dass ein derarti-

ges Verhalten ausgeführt wird. Wahrgenommene Sicherheitsrisiken, die aufgrund eines derartigen Verhaltens bestehen, haben einen signifikant negativen Einfluss. In der vorliegenden Arbeit wurden vergleichbare Sicherheitsaspekte und tätigkeitsbezogene Auswirkungen erläutert. Gleichzeitig wurden tätigkeitsoptimierende Motive als Indikator für ein grenzüberschreitendes Verhalten genannt.

5.5.2.2. Studien, die TPB und Deterrence Theorien verbinden

Untersuchte Studien (vgl. Lee und Lee 2002; Liao et al. 2007, 2009) verbinden zum Teil die Theory of Planned Behavior mit Deterrence Theory, wobei die Theory of Planned Behavior als Container für die Deterrence Theory und somit als „darüberstehende“ Theorie benutzt wird (siehe Abbildung 5.10, die diesen Aspekt darstellt). Dementsprechend wird die Deterrence Theory als Prädiktor der verhaltensbezogenen Intention untersucht.

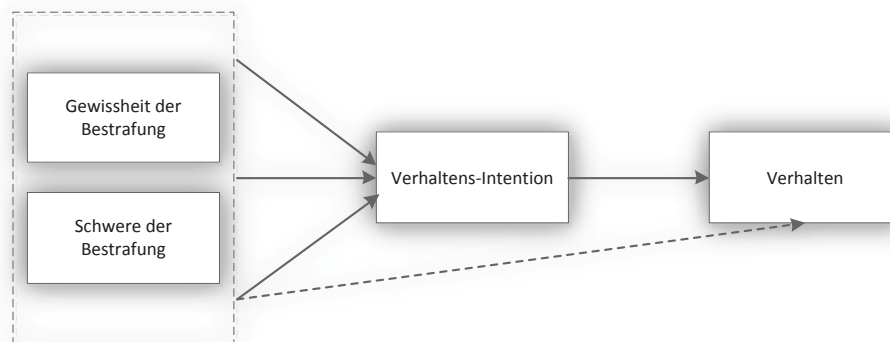


Abbildung 5.10.: Eine Verknüpfung der Theory of Planned Behaviour mit Deterrence Theorien

Da sich die Deterrence Theory im entwickelten Framework im Kontext und damit nicht im Mittelpunkt sondern als Einfluss der Attitüde und des Verhaltens wiederfindet, wird hier eine vergleichbare Situation betrachtet und somit die Theory of Planned Behavior mit dem entwickelten Framework verglichen. Liao et al. (2007) erweitern die TPB um die Deterrence Theory erst konzeptionell, später empirisch prüfend (vgl. Liao et al. (2009)). Dabei wird untersucht, ob die Intention, Internet Missbrauch zu vermeiden, wozu auch die private Nutzung des Internets gezählt wird, durch Bestrafung beeinflusst wird. Demnach werden Elemente der TPB mit Elementen der Deterrence Theory verbunden. In dem vorgeschlagenen Modell beeinflussen die wahrgenommene Bedeutung einen Missbrauch zu vermeiden, die Schwere der Bestrafung (engl. severity) und die Gewissheit der Bestrafung (engl. certainty) direkt die Attitüde, subjektive Norm und verhaltensbezogene Kontrolle. In einer Umfrage (n=205) unter Angestellten konnte bestätigt werden, dass die subjektive Norm einen signifikanten Einfluss auf die Intention hat, wobei die Bestrafungsaspekte allerdings keinen direkten Einfluss auf Attitüde, subjektive Norm oder verhaltensbezogene Kontrolle hatten.

5.5.3. Abschließender Vergleich der Elemente des Frameworks und der TPB

In dem entwickelten Framework finden sich Elemente der TPB wieder. Das konkrete Verhalten wird in der Kategorie *Entgrenzung* abgebildet. Diesem Verhalten geht ebenfalls ein Auslöser voraus, der ein oder mehrere Motive beinhaltet. Motive bilden die Voraussetzung für Motivation, was mit einer Intention verglichen werden kann. Auslöser und Entgrenzung werden wie Intention und Verhalten in der TPB durch eine Attitüde – dem Entgrenzungsgrad – beeinflusst. Die TPB beinhaltet eine Erwartungshaltung an andere, relevante Menschen. Demnach wird bewertet, was diese Menschen von dem Individuum erwarten, ob das Verhalten ausgeführt wird. Im entwickelten Modell konnte eine Erwartung an andere bestimmt werden. Insofern wurden neben den Grund-Elementen der TPB Elemente wie Voraussetzungen für Auslöser und Verhalten sowie konkrete Folgen des Verhaltens und äußere Einflüsse bestimmt.

Vorhandene Theorien der TPB und GDT konnten auf das Phänomen der Entgrenzung und einer Einstellung gegenüber dieser übertragen werden. Dementsprechend wurden vorher gemachte theoretische Ansätze, die auf diesen Theorien basieren, um Zusammenhänge und Konzepte der Voraussetzungen, Auslöser und Folgen erweitert.

5.6. Eine weitere Ergebnis-Diskussion und Implikationen für Forschung, Management und Angestellte

Am Entgrenzungsprozess sind laut Definition zwei Teilnehmer beteiligt: Angestellte und Unternehmen bzw. das Management. Die vorgestellten Ergebnisse lassen Schlussfolgerungen für beide Parteien zu. Entgrenzung muss für beide Teilnehmer kritisch hinterfragt werden. Aus der Perspektive des Angestellten muss sich die Frage gestellt werden, was mehr Entgrenzung für einen selbst bedeutet. Chancen aber auch Risiken müssen abgewogen werden. Zudem scheint nicht jeder für die Entgrenzung geeignet zu sein. Aus Unternehmenssicht ist interessant, wie ein positiver Trade-off zwischen dem Maß an Einflussnahme und Minimierung der für das Unternehmen ungünstigen Auswirkungen sowie Maximierung der für das Unternehmen positive Folgen erzielt werden kann.

5.6.1. Erkenntnisse als Ausgangslage

Betrachten wir als Ausgangslage das von der Literatur formulierte Problem und die vorgestellte Lösungsrichtung durch Reduktion mittels Abschreckung.

5.6.1.1. Shift auf andere Geräte

Bisherige Studien zur privaten Entgrenzung gehen davon aus, dass der Teilnehmer am Arbeitsplatz zugreifbar bleibt. Demzufolge kann er überwacht, reguliert und der Umfang der privaten Entgrenzung beeinflusst werden. Wie von Young und Case (2004) erkannt, entstehen mit dem Fortschritt der Technologie neue Herausforderungen. Mobile Geräte mit Internetzugang verbreiten sich. Demzufolge

wird es schwieriger, Vorfälle auf mobilen Geräten zu erkennen. Dem ist hinzuzufügen, dass dieser Aspekt insbesondere für private Geräte ein Hindernis darstellt. Wenn etwas eingeschränkt wird, dann wird ausgewichen. Dieser Aspekt blieb in den vorliegenden Studien in der Form noch unbeachtet. Die Ergebnisse zeigen, wie auch in Stanton und Stam (2006) erwähnt wird, dass Angestellte in dem Fall, dass sie eingeschränkt werden, auf ihre eigenen Ressourcen ausweichen. In Stanton und Stam (2006) nutzen sie anstatt des betrieblichen Mail-Accounts einen Freemail-Account. In der vorliegenden Studie betonen sie, dass bei einem Verbot auf private mobile Geräte ausgewichen werden würde (*„Na dass ich ständig online bin, immer Internet habe und selbst, wenn ich es jetzt nicht über den Firmenrechner machen würde, hätte ich es über das Telefon.“* (Z); *„Weil am Ende hat man aufgrund dessen, dass man Handy oder sowas hat sowieso den Zugang dazu.“* (Z)).

Angestellte, die dazu bewegt werden sollen, ihre privaten Ressourcen für den Betrieb einzusetzen, werden gleichzeitig bestrebt sein, diese Ressourcen parallel auch für private Zwecke zu nutzen. Insofern ist es unrealistisch, BYOD zu fördern und gleichzeitig die private Nutzung einzuschränken. Diese handelnde Konsequenz blieb in den vorgestellten Studien wenig beachtet. Somit muss auch hinterfragt werden, ob die erzielte Reduzierung der Nutzung des betrieblichen Internets für private Zwecke wirklich im Sinne der Zielsetzung erfolgreich ist. Es lässt sich argumentieren, dass gleichzeitig die betriebliche Bandbreite der eigentlichen geschäftlichen Kommunikation zur Verfügung stellt. Wenn allerdings betriebliche Ressourcen wie die Arbeitszeit in den Fokus geraten, lässt sich konstatieren, dass womöglich lediglich ein Shift – also eine Verschiebung – stattfindet.

Selbst an einem fixierten Arbeitsplatz wie ein Büro mit Arbeitsplatzrechner, Telefon oder sonstiges sind vorgestellte Konzepte wenig geeignet, um das Verhalten vornehmlich auf privaten Ressourcen zu überwachen. Durch Formen wie Heimarbeit oder mobile Arbeitszeit, durch Möglichkeiten auch betriebliche Ressourcen außerhalb des Betriebes zu nutzen, wird eine Überwachung zusätzlich erschwert. Regularien und Richtlinien mögen Optionen sein, um ein bestimmtes Verhalten vorzugeben. Wenn allerdings keine Möglichkeiten der Überwachung bestehen – und die unterschiedlichen Ergebnisse Studien zur Effektivität und Konsequenzen durch Wahrnehmung durch Angestellten wurden hinlänglich diskutiert – dann stellen sie keine sinnvollen Optionen dar. Wie Kleemann und Matuschek (2008) erläutern, stellen Optionen wie Heimarbeit ohnehin erweiterte Freiheitsgrade und eine Vertrauensstrategie dar. Der Arbeitsplatz ist einerseits auch außerhalb der Arbeitszeit jederzeit zugänglich, andererseits kann zu Hause erst recht die Tätigkeit jederzeit für private Inhalte unterbrochen werden.

5.6.1.2. Einfluss des Gleichgewichtsdenkens auf die Effektivität von Entgrenzungsmanagement

Für einen Teil der Teilnehmer stellt die private Entgrenzung einen Ausgleich für einen anderen individuellen Aspekt dar (Gleichgewichtsdenken). Das einfachste Beispiel ist der Pausenersatz. Wie von Urbaczewski und Jessup (2002) erläutert, nutzen viele Angestellte das Internet für private Zwecke für Kleinigkeiten, die andere nicht-arbeitsbezogene Tätigkeiten substituieren. Somit lässt sich auch begründen, warum Maßnahmen zum Teil keine abschreckende Wirkung auf die Teilnehmer zeigen. Manchmal überwiegen andere Faktoren diese „abschreckenden“ Aspekte. So hängt nach dem vorgeschlagenen

Modell ein Großteil des Verhaltens von einer Attitüde ab. Diese wird zwar durch ein Entgrenzungsmanagement beeinflusst, dennoch werden auch andere Aspekte gleichwertig beurteilt. Insofern überwiegt beispielsweise manchmal die Ansicht, man hätte das Recht auf eine private Entgrenzung, da andere Hygienefaktoren nicht erfüllt sind und somit ausgeglichen werden. In der Studie fiel besonders auf, dass in Unternehmen, die Einfluss nehmen, die Teilnehmer verstärkt in Gleichgewichten denken. Somit ist es naheliegend, dass wenn auf der einen Seite BYOD gefördert werden soll, auf der anderen Seite aufgrund dieses Gleichgewichtsdenken, der Anspruch auf eine private Entgrenzung verstärkt wird.

5.6.1.3. Einfluss der strikten Trennung auf BYOD

Aufgrund der vorgestellten Entgrenzungsgrade fiel auch auf, dass diejenigen, die private und betriebliche Ressourcen strikt trennen, diese Trennung tendenziell in beide Richtungen beibehalten. Jedoch, wenn die Mitarbeiter nun ihre privaten Geräte mitbringen sollen, weil man sich dadurch Vorteile für das Unternehmen erhofft, muss auch einhergehen, dass Mitarbeiter motiviert sind, ihr privates Gerät für private Dinge auch während der Arbeitszeit zu nutzen (*Verfügbarkeit*). Aufgrund der genannten Diskrepanzen muss ein Umdenken geschehen. Bisherige Gedanken sind zum Teil überholt.

5.6.2. Vorteilhafte Förderung der Entgrenzung

In den Interviews wurde das Konzept der Work-Life-Balance angesprochen. Das Konzept ist ein bedeutendes der Arbeitspsychologie, laut Resch und Bamberg (2005) allerdings in der Wissenschaft kein klar abgegrenzter Begriff. Demnach werden im Leben zu jedem Zeitpunkt die Aspekte Arbeit, Familie, Freunde, Gesundheit und Geist (engl. spirit) jongliert. Aktuell wird verstärkt nach dem Verhältnis von beruflichen und außerberuflichen Lebensbereichen gefragt. Work-Life-Balance kann somit eine Balance zwischen Erwerbsarbeitszeit und restlicher Lebenszeit meinen, zwischen Anspannung und Erholung sowie Anforderungen und Möglichkeiten zur Bewältigung dieser. Allerdings betonen Resch und Bamberg (2005), dass die Arbeit als ein dem Leben gegenübergestellter Begriff häufig kritisiert wird.

Byrne (2005) definiert Work-Life-Balance als:

„work life balance is about people having a measure of control over when, where and how they work. It is achieved when an individual's right to a fulfilled life inside and outside paid work is accepted and respected as the norm to the mutual benefit of the individual, business and society.“

Laut Resch und Bamberg (2005) und Byrne (2005) sind weitere Gründe, dass dieses Konzept in den Fokus gelangt, die Entwicklung im Arbeitsleben. So entstehen zunehmend Vereinbarkeitsprobleme. Es entwickeln sich ansteigende und neue Belastungen im Beruf, zunehmende zeitliche Belastungen, flexiblere Arbeitszeitmodelle führen zu Zeitproblemen im Privatleben, längere Arbeitszeiten und eine höhere Intensität sowie Zeitdruck. Gemäß Byrne (2005) wollen junge Menschen heutzutage mehr Kontrolle, mehr Einfluss auf Struktur am Arbeitsplatz, kollaborative Arbeitsumgebungen und nicht

einfach nur gesagt bekommen, was und durch wen etwas zu tun ist, sowie gleichzeitig familienfreundliche Arbeitsbedingungen. Die Ansprüche des Arbeitnehmers besteht darin, dass er heutzutage mehr Zeit außerhalb des Arbeitslebens und mehr Kontrolle über das Arbeitsleben haben möchte.

Byrne (2005) formuliert Determinanten, die durch Work-Life-Balance beeinflusst werden können:

- Motiviertere (F3), produktivere (F3), weniger gestresste Arbeitnehmer (F4),
- Der Arbeitnehmer fühlt sich wertgeschätzter (F4),
- Der Arbeitgeber wird attraktiver für mehr potentielle Arbeitnehmer und die allgemeine Reputation steigt (WE2),
- Die Produktivität wird gesteigert (F3),
- Arbeitnehmer sind weniger abwesend und bemühen sich mehr (F3),
- Es herrscht weniger Fluktuation,
- Aufgrund genannter Folgen können Kosten reduziert werden.

In Klammern wurden die, in dem vorgeschlagenen Modell identifizierten Folgen der Entgrenzung und Einflussnahme durch das Unternehmen, bestätigt. Wie die Ergebnisse zeigen, stellen die positiven Folgen der Work-Life-Balance zum Großteil die potentiellen Folgen der beidseitigen Entgrenzung dar. Somit kann die Entgrenzung insgesamt als Chance für die Work-Life-Balance bewertet werden. Auch Harmer, Pauleen, und Schroeder (2008) erkennen die Möglichkeit der Toleranz der privaten Internetnutzung als Chance für die Work-Life-Balance.

An dieser Stelle muss betont werden, dass es sich bei den bestimmten Vorteilen der Entgrenzung größtenteils um non-monetäre, schwer messbare Vorteile handelt. Dennoch konnten beiderseitige Vorteile identifiziert werden, die auf beiden Seiten deutlich den negativen überwiegen. Somit werden neben Chancen für die Work-Life-Balance auch eindeutige Chancen für das Unternehmen entwickelt. Gerade bezogen auf eine nicht existierende Einflussnahme bis hin zu einer (teilweisen) Toleranz der Entgrenzung, wurden die positiven Folgen durch Teilnehmer für das Unternehmen und den Arbeitsablauf betont:

- Wegnahme von Druck von Druck auf den Angestellten (*„Man fühlt sich vielleicht nicht so auch ständig unter Druck gesetzt.“* (Z)),
- Förderung von Authentizität und Wohlbefinden am Arbeitsplatz (*„Ich denke schon, dass das /ehm/ im Kopf was ausmacht, wenn jeder einfach so ein bisschen / dass jeder so er selbst sein kann“* (Z)).

Wodurch anschließend eine Art Spillover-Effekt für das Unternehmen erzielt werden kann, z.B. bei

- Reputation und Wettbewerbsvorteile (*„Ich weiß auch von dem einen oder anderen, der hat auch gesagt, es für mich auch ein Grund hier zu arbeiten.“* (Z); *„[...] auch einen Vorteil für diese Firma darstellt.“* (Z)),

In der Praxis werden in Unternehmen unter Work-Life-Balance Maßnahmen beispielsweise folgende Angebote verstanden (vgl. Resch und Bamberg 2005; Byrne 2005):

- Flexible Arbeitszeiten,
- Sportangebote,
- Stress- / Entspannungsseminare,
- Ernährungsberatung,
- Serviceeinrichtung zur Unterstützung von Betreuung / Haushalt,
- Heimarbeit.

Diese Strategien haben sich gegenüber der Vergangenheit kaum verändert (vgl. Resch und Bamberg 2005). Sie sind stets ausgerichtet, um Konflikte zwischen Anforderungen der Erwerbszeit und Familie zu vermeiden. Ständig sind neue Maßnahmen in der Diskussion, die folgende Eigenschaften erfüllen sollen:

- Wirtschaftlich vertretbar,
- Familiengerechte Gestaltung der Arbeitswelt,
- Unterstützung bei der Bewältigung von Familienaufgaben.

Nach den, in dieser Arbeit gemachten, Erkenntnissen, lassen sich sämtliche bestimmte Entgrenzungsformen als Work-Life-Balance Maßnahmen hinzufügen.

Das bedeutet aus Unternehmenssicht für die Möglichkeiten die Entgrenzung zu beeinflussen:

- Mehr Toleranz und wenig bis ausbleibende Kontrolle gegenüber der Entgrenzung – sowohl privater als auch betrieblicher – zeigen und somit das Vertrauen und die Arbeitsqualität erhöhen,
- Die betriebliche Entgrenzung fördern und somit betriebliche Vorteile erhalten,
- Entgrenzungsrisiken minimieren (Sicherheitsrisiken, Einbußen in der Tätigkeitseffektivität aufgrund eines exzessiven Umfangs, Sensibilisierung des Teilnehmers für Umfeldattitüde).

Insbesondere in Bezug auf potentielle Risiken ist es möglich die Metaformen zu animieren (Verschieben, Rücksichtnahme, Gleichgewichtsdenken) und somit auch ein Verantwortungsbewusstsein aufbauen.

5.6.3. Randbedingungen

Wenn nicht reguliert, zumindest keine Einflussnahme kommuniziert wird, dann werden die Verhältnisse auch nicht als Verbot ausgelegt, sondern als erlaubt wahrgenommen. Diese Reaktion ist insofern interessant, als dass es nach deutschem Recht laut Pflug und Ziegenhagen (2006) der expliziten Einwilligung der privaten Internetnutzung des Arbeitgebers bedarf. Nach Pflug und Ziegenhagen (2006)

werden allerdings durch Arbeitsgerichte dem Arbeitnehmer eine spielerische Anlernphase bei Übernahme eines Arbeitsplatzes mit Internet und private Mails aufgrund betrieblicher Belange zugebilligt. Zudem existieren konkludente Zustimmungsoptionen. *Konkludent* bedeutet, dass jemand ohne sein explizites Zustimmung doch aufgrund einer stillschweigenden Vereinbarung eine Einwilligung gibt. Darüber reichen die Meinungen weit auseinander. Von manchen Gerichten und Autoren wird laut Pflug und Ziegenhagen (2006) die Ansicht vertreten, dass „außerdienstliche Links im Favoritenverzeichnis des Internet-Browsers“ bereits einer konkludenten Zustimmung entspricht. Anderenfalls gilt eine Erlaubnis für private Telefonate demnach auch für eine private Internetnutzung, solange der Rahmen des zeitlichen Anteils und der Kosten gering ausfällt. Eine weitere Option stellt die sogenannte *betriebliche Übung* dar. Sie meint, dass der Arbeitgeber von einer privaten Nutzung durch den Arbeitnehmer weiß und es toleriert. Es wird aber gleichzeitig betont, dass es sich insgesamt um Grauzonen handelt. Insofern wird eine ausdrückliche Regelung durch den Arbeitgeber empfohlen, um Streitigkeiten vorzubeugen. Dieser Empfehlung muss zugestimmt werden. Stanton und Stam (2006) empfiehlt zudem, angewendete Kontrollmechanismen, in dem Fall Monitoring, offen und klar zu kommunizieren. Demnach sollten beim Monitoring dem Teilnehmer Techniken und Ergebnisse offen präsentiert werden.

In den Interviews fiel auf, dass sich die private Entgrenzung größtenteils „stark in Grenzen“ hält. Studien haben in objektiven Messungen in anderen Unternehmen gezeigt, dass die Ausmaße weit größer sind. Wenn diese Differenz nicht auf kulturelle oder andere Aspekte zurückzuführen ist, dann kann es auch ein Wahrnehmungsproblem der Teilnehmer darstellen. In diesem Fall hilft wiederum eine bewusstseinsfördernde Maßnahme, die den Teilnehmern den tatsächlichen Anteil bewusst machen soll. In dieser Arbeit wird davon ausgegangen, dass derartige arbeitnehmerfreundliche Praktiken auch von einem geringen Teil der Teilnehmer missbraucht werden können. Demnach wird die Ansicht von Lim et al. (2002) und Urbaczewski und Jessup (2002) vertreten, dass Fälle unterschiedlich bewertet und demnach reagiert werden muss. Allerdings ist eine Voraussetzung wiederum, vorab genau zu kommunizieren, was toleriert wird.

5.6.4. Die Ergebnisse im Kontext bisheriger Studien

Nach gesamter Beurteilung der Literatur und Studium der Gegenmaßnahmen, muss konstatiert werden, dass ein Großteil der Maßnahmen wie eine Strategie zur Bekämpfung der Symptome und nicht der Ursache erscheinen. Entgegen der Studien wird hier vorgeschlagen, nicht das Verhalten an sich zu bekämpfen, sondern die Ursache zu minimieren. Eine Gleichgewichtsbildung mittels einer privaten Entgrenzung kann wie erläutert durch Gründe wie Stress oder einer Arbeitsunzufriedenheit motiviert sein. Es ist naheliegend, dass dieses Gleichgewichtsdenken dadurch minimiert werden kann, indem derartige Ursachen vorab vermieden werden. Indem dem Angestellten eine für ihn anspruchsvolle Aufgabe zugeteilt wird und somit ein motivierter Mitarbeiter resultiert, besteht von Grund auf eine Art Balance, die auch dazu führt, dass sich weniger der Entgrenzung als Ausgleichsmittel bedient werden muss. Diese Ansicht vertreten auch Lim (2002) und Li et al. (2010). Andererseits sollte die private Entgrenzung als Ausgleichsmittel für gegebene Faktoren verstanden und akzeptiert werden,

was auch durch Henle und Blanchard (2008) vertreten wird.

5.6.5. Differenzierung der Strategie nach Entgrenungsgrad

Beachtet werden muss, dass der Entgrenungsgrad per se nicht bei jedem Teilnehmer *entgrenzungsfreundlich* ist, sondern beobachtet werden muss. Er kann beeinflusst werden. So kann eine Förderung beispielsweise der betrieblichen Entgrenzung auch als Druck wahrgenommen werden, was sich ungünstig auf die Arbeitsqualität auswirken kann. Eine komplette Entgrenzung ist mit weitreichenden Veränderungen verbunden. Dieser Wandel trägt auch zu Veränderungen in anderen Ebenen bei, außerhalb des fixierten Arbeitsplatzes. Steinert-Threlkeld (2011) spricht von einem Zugriff auf den Angestellten, „zu jeder Zeit“ und „ortsunabhängig“. Kritisch betrachtet, muss hinterfragt werden, ob jeder Angestellte, der eventuell sein privates Gerät im Betrieb einsetzt, gleichzeitig gewillt ist, auch außerhalb des Betriebes zur Verfügung zu stehen. Der Veränderungsprozess zur Entgrenzung bedeutet für den Teilnehmer, sein Verhalten anzupassen („*habe mich auch selber konditioniert*“ (Z)). Teilnehmer müssen dazulernen und eine bewusste Akzeptanz und Veränderung des Privatlebens hinnehmen. Teilnehmer sollten bei diesem Erkenntnisprozess unterstützt und geschult werden. Der Entgrenungsgrad lässt sich in der Kommunikation mit den Teilnehmer bestimmen. „*Und ich finde schon wichtig, dass man Leute da unterstützt, diese Informationen zu bekommen.*“ (Z) – In diesem Fall besteht ein deutliches Bewusstsein für die Chancen, wodurch dann die Legitimation direkt gefordert wird.

Dieser Veränderungsprozess bezieht sich auch auf das Erkennen der Risiken der Entgrenzung. Negative Folgen bzw. Risiken der betrieblichen Entgrenzung, die bisher kaum genannt werden, bezogen auf den Teilnehmer. Bisher wurden größtenteils positive Folgen in der Literatur genannt. Risiken bezogen sich eher auf Daten und das Unternehmen. In der vorliegenden Arbeit wurden zusätzlich soziale Risiken insbesondere für den Teilnehmer bestimmt. Demnach kann sich eine zeitlich betriebliche Entgrenzung negativ auf die Umfeldattitüde und -toleranz – in dem Fall die Familie und Freunde – auswirken. Es besteht die Gefahr, dass Grenzen zu sehr verschwimmen und der Teilnehmer nicht darauf vorbereitet ist, demzufolge negative Folgen wie beispielsweise Burn-Out eintreten.

5.6.6. Wer ist verantwortlich im Unternehmen: Governance und Compliance

Möglichkeiten und Verantwortlichkeiten der Unternehmensführung lassen sich der Governance und der Compliance zuordnen. In dem Moment, in dem Kommunikationsressourcen von Angestellten für betriebliche Zwecke eingesetzt werden, werden diese Ressourcen Teil der für den Betrieb insgesamt eingesetzten Infrastruktur. Die IT-Governance soll sicherstellen, dass die IT die Unternehmensstrategie unterstützt. Da jene Ressourcen, die im Betrieb neben formalen Ressourcen eingesetzt werden, auch Einfluss auf Unternehmensstrategie und -ziele nehmen können, werden sie zur Aufgabe und Verantwortung der IT-Governance.

IT-Governance und IT-Compliance bezieht sich auf Organisations-Strukturen und Prozesse im Zusammenhang mit IT und stellen demzufolge Teilbereiche der Corporate Varianten dar (vgl. Teubner

und Feller 2008). Da in dieser Arbeit auch von anderen Kommunikationsressourcen wie dem Telefon ausgegangen wird, wird nicht die komplette Verantwortung der IT Governance zugewiesen. *Corporate Compliance* bezeichnet den Prozess, der die Einhaltung von Vorgaben, Normen, Standards und gesetzliche Auflagen umfasst (vgl. Teubner und Feller 2008; Müller und Terzidis 2008). Anders ausgedrückt, zielt die Corporate Compliance auf ein regelkonformes Unternehmenshandeln im Allgemeinen ab und strebt nach einem bewussten Umgang mit Risiken.

6

Kapitel 6.

Fazit

Ausgehend vom allgemeinen Kommunikationsprozess, wurde dieser im geschäftlichen Kontext betrachtet und sich die Frage gestellt, wie sich ein privater Inhalt oder Kanal auf diesen Prozess auswirkt. Infolgedessen konnten zwei Themengruppen identifiziert werden. Die erste Richtung bezieht sich auf die private Kommunikation am Arbeitsplatz (Inhalt), die mit Begriffen NWRC, Cyberloafing und dem englischen *Abuse* bezeichnet wird. Als weitere Richtung wurde Literatur zu privaten Kommunikationsressourcen am Arbeitsplatz unter Consumerization, BYOD, Schatten IT betrachtet. Dabei fiel auf, dass methodisch beim ersten Thema größtenteils quantitativ und wenig qualitativ bzw. explorativ gearbeitet wurde, beim zweiten Thema noch keine wissenschaftlichen Arbeiten bei den genutzten Literaturquellen identifiziert werden konnten. Zugleich zeigten Ansätze der Beeinflussung der privaten Kommunikation widersprüchliche Ergebnisse.

Demzufolge wurde die Grounded Theory Methodik als exploratives Mittel für die Identifizierung neuer Erkenntnisse und theoretischer Zusammenhänge ausgewählt. Die Daten wurden empirisch mittels 14 halbstandardisierten Interviews in fünf Unternehmen gesammelt. Resultat der Auswertung ist ein Modell der beidseitigen Entgrenzung. Die vorliegende Arbeit liefert ein besseres Verständnis der Entgrenzung im Kontext der Kommunikation. Bei der studierten Literatur konnte keine Arbeit identifiziert werden, die beide Themen vereint untersucht und ein gemeinsames Modell vorschlägt. Die beiden Themen wurden bisher individuell betrachtet. Nach Durchführung der Studie, muss allerdings festgehalten werden, dass beide Themen gemeinsam behandelt werden sollten. Das vorgeschlagene Modell schlägt bisher nicht untersuchte Formen der Entgrenzung und eine Attitüde gegenüber Entgrenzung, die maßgeblich das Verhalten bestimmt, vor. Zusätzlich wurden bisher unbehandelte Konzepte, wie Voraussetzungen, Auslöser und Folgen der Entgrenzung, entwickelt. Die Erkenntnisse wurden systematisch mit vorhandener Theorie verglichen. Abschließend wurden die Vorteile für den Angestellten und das Unternehmen herausgestellt und praxisbezogene Empfehlungen abgeleitet. Dabei stellte sich zusätzlich heraus, dass bisherige Standpunkte und Ansätze in der Forschung überdacht werden müssen.

6.1. Limitierungen und Verallgemeinerbarkeit

Die verwendete Methodik führt zu möglichen Limitierungen in der Generalisierbarkeit. Diese bestehen eventuell aufgrund der geringen Samplegröße und der begrenzten Region, in der die Interviews durchgeführt wurden. So können bereits Unterschiede zu anderen Ländern und Kulturen existieren. Zudem stellen Aussagen in Interviews Selbst-Reports dar, die möglicherweise durch Vorurteile geprägt oder beeinflusst sind. Es können Einschränkungen aufgrund der Selbstakquise der Unternehmen und Interviewteilnehmer existieren. Zugleich wurde kein tatsächliches Verhalten gemessen, sondern Teilnehmer zu ihrem Verhalten befragt. Wenn ein Verhalten eingeschränkt wird, muss die Validität der Aussagen hinterfragt werden. Fragestellungen und verwendete Formulierungen könnten zudem unterschiedlich interpretiert worden sein, obwohl Wert auf eine größtmögliche Sorgfalt bei der Formulierung der Interviewfragen und -durchführung gelegt wurde. Laut Theis-Berglmair (1994, S.277f) stellen wissenschaftliche Untersuchungen im Unternehmen bereits einen Eingriff dar und verfälschen somit die Beobachtung bzw. das Ergebnis. Somit sollten Überlegungen angestrengt werden, wie valide Ergebnisse ohne Intervention in die Unternehmenskommunikation erhoben werden können. Eine Möglichkeit wären anonyme Messungen, ohne dass die Kandidaten vorab informiert werden. Andererseits lässt sich so kaum in das Innere des Menschen schauen, was allerdings erforderlich wäre, um beispielsweise Motive zu bestimmen.

Eine Verallgemeinerbarkeit der Erkenntnisse und der gewonnenen theoretischen Zusammenhänge auf ähnliche Kontexte wird dennoch angestrebt. Laut Helfferich (2009, S.173f) ist das Saturationsprinzip ein sehr guter Indikator für eine Verallgemeinerbarkeit. Diese Saturierung der Ergebnisse wurde bereits nachgewiesen. Zudem gilt bei qualitativen Arbeiten gemäß Helfferich (2009, S.172) eine innere Repräsentation als Gütekriterium für die Verallgemeinerbarkeit. Es wurde mittels eines theoretischen Samplings versucht, die Komplexität anhand Extrema in den Eigenschaften von Individuen abzudecken. Außerdem besteht bei qualitativen Arbeiten, insbesondere der Grounded Theory Methodik, ein genereller Unterschied in der Absicht zu verallgemeinern gegenüber quantitativen Ansätzen:

„In developing a grounded theory we are trying to capture as much of the complexity and movement in the real world that is possible, while knowing we are never able to grasp all of it. Recall, that we are not counting numbers“ (Strauss und Corbin 1990, S.111)

6.2. Ausblick für weitere Untersuchungen

Das Modell wurde bisher durch einen einzigen Forscher aufgestellt. Da die Konzeptualisierung einem stark subjektiven Vorgang entspricht, könnte der Vorgang durch einen zweiten Forscher wiederholt werden, um die Zuverlässigkeit der Kodierung und die Güte der Objektivität zu bestimmen. Folgearbeiten sollten versuchen, die im Modell vorgeschlagenen Konzepte und Zusammenhänge zu bestätigen. Es ist zudem eine weitere, quantitative Validierung des Frameworks notwendig. Zukünftige Studien sollten beide Entgrenzungsrichtungen vereint behandeln und das entwickelte Modell als Orientierung

nehmen. Es ist zu prüfen, inwiefern sich das Modell der beidseitigen Entgrenzung auf andere Domänen übertragen lässt. Es ist denkbar, dass sich dann auch andere Entgrenzungsformen bestimmen lassen.

Literaturverzeichnis

- ACCENTURE (2012): "Private Geräte am Arbeitsplatz: Der Geist ist aus der Flasche," <http://www.accenture.com/de-de/company/newsroom-germany/Pages/private-gerate-arbeitsplatz-geist-aus-flasche.aspx> (zuletzt abgefragt: 13.08.2012).
- AJZEN, I. (1985): "From intentions to actions: a theory of planned behavior," in *Action control: from cognition to behavior*, ed. by J. Kuhl und J. Beckmann, New York, NY: Springer-Verlag, 11–39.
- AJZEN, I. (1991): "The theory of planned behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- AJZEN, I. (2001): "Nature and operation of attitudes," *Annual Review of Psychology*, 52, 27–58.
- AJZEN, I. UND M. FISHBEIN (1980): *Understanding attitudes and predicting social behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- ALDER, G. S., M. SCHMINKE, T. W. NOEL, UND M. KUENZI (2008): "Employee Reactions to Internet Monitoring: The Moderating Role of Ethical Orientation," *Journal of Business Ethics*, 80, 481–498.
- ALLAN, G. (2007): "The Use of the Grounded Theory Methodology in Investigating Practitioners' Integration of COTS Components in Information Systems," *International Conference on Information Systems ICIS*.
- ANANDARAJAN, M., N. PARAVASTU, UND C. A. SIMMERS (2006): "Perceptions of Personal Web Usage in the Workplace: AQ-Methodology Approach," *CyberPsychology & Behavior*, 9, 325.
- ANDEL, T. (2011): "Bring your Phone to Work?" *Material Handling & Logistics*, 66, 26.
- ASSOCIATION FOR INFORMATION SYSTEMS (2012): "AIS: MIS Journal Rankings," <http://ais.affiniscap.com/displaycommon.cfm?an=1&subarticlenbr=432> (zuletzt abgefragt: 13.08.2012).
- AUFENANGER, S. (1991): "Qualitative Analyse semi-strukturierter Interviews - Ein Werkstattbericht," in *Qualitativ-empirische Sozialforschung*, ed. by D. Garz und K. Kraimer, Opladen: Westdeutscher Verlag.
- BANERJEE, D., T. P. CRONAN, UND T. W. JONES (1998): "Modeling IT Ethics: A Study in Situational Ethics," *MIS Quarterly*, 31–60.
- BANKS, L. (2010): "CIOs battling with consumerization of IT," *CIO*, 1.

- BECKER-CARUS, C. (2004): *Allgemeine Psychologie: Eine Einführung*, Spektrum-Lehrbuch, Heidelberg: Spektrum Akad. Verl, 1 ed.
- BELANGER, F. UND C. VAN SLYKE (2002): "Abuse or learning?" *Communications of the ACM*, 45.
- BITKOM (2012): "Die meisten Unternehmen erlauben private Internetnutzung am Arbeitsplatz," http://www.bitkom.org/de/presse/8477_71631.aspx (zuletzt abgefragt: 13.08.2012).
- BLUNDEL, R. UND K. IPPOLITO (2008): *Effective organisational communication: Perspectives, principles and practices*, Harlow, England and , New York: FT Prentice Hall, 3rd ed.
- BOCK, G.-W. UND S. L. HO (2009): "Non-work related computing (NWRC)," *Communications of the ACM*, 52, 124.
- BOCK, G.-W., Y. SHIN, P. LIU, UND H. SUN (2010): "The role of task characteristics and organizational culture in non-work-related computing," *ACM SIGMIS Database*, 41, 132.
- BOYATZIS, R. E. (1998): *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- BRENNER, W., A. GYOERY, M. PIROUZ, UND F. UEBERNICKEL (2011): "Bewusster Einsatz von Schatten-IT: Sicherheit & Innovationsförderung," .
- BURT, J. (2011): "BYOD Trend Pressures Corporate Networks," *eWeek*, 28, 30.
- BYRNE, U. (2005): "Work-life balance: Why are we talking about it at all?" *Business Information Review*, 22, 53–59.
- CAMPBELL, M. UND Y. LU (2007): "Managing the Dark Side of Computer Use at Work: A Typology of Information Technology Abuse and Management Strategy," in *AMCIS 2007 Proceedings*.
- CAMPBELL, M. UND A. STYLIANOU (2009): "Personal Internet Usage at Work: The Dark Side of Technology Adoption Technology Adoption," in *DIGIT 2009 Proceedings Diffusion Interest Group in Information Technology*.
- CHARMAZ, K. (2006): *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*, London and , Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- CHEN, R. UND G. L. SANDERS (2007): "Electronic Monitoring in Workplace: Synthesis and Theorizing," in *AMCIS 2007 Proceedings*.
- CHOU, C.-H., A. P. SINHA, UND H. ZHAO (2008): "A text mining approach to Internet abuse detection," *Information Systems and e-Business Management*, 6, 419–439.
- CLAYBAUGH, C. C. UND D. L. NAZARETH (2009): "Measuring Severity of Internet Abuse in the Workplace: Creation of a Thurstone Scale," in *AMCIS 2009 Proceedings*.

- COCHRAN, D. S. UND J. A. DOLAN (1984): "Qualitative Research: An Alternative to Quantitative Research in Communication," *Journal of Business Communication*, 21, 25–32.
- COHEN, J. (1992): "A power primer," *Psychological Bulletin*, 112, 155–159.
- D'ARCY, J. UND A. HOVAV (2004): "The Role of Individual Characteristics on the Effectiveness of IS Security Countermeasures," in *AMCIS 2004 Proceedings*.
- D'ARCY, J. UND A. HOVAV (2007): "Deterring internal information systems misuse," *Communications of the ACM*, 50, 113–117.
- D'ARCY, J., A. HOVAV, UND D. GALLETTA (2009): "User Awareness of Security Countermeasures and Its Impact on Information Systems Misuse: A Deterrence Approach," *Information Systems Research*, 20, 79–98.
- DEEKLING, E. UND N. FIEBIG (1999): *Interne Kommunikation: Erfolgsfaktor im Corporate Change*, Wiesbaden: Gabler.
- DRESING, T. UND T. PEHL (2011): *Praxisbuch Transkription: Regelsysteme, Software und praktische Anleitungen für qualitative ForscherInnen*, Marburg: Eigenverlag, 2. auflage, sept. 2011. ed.
- EISENHARDT, K. M. (1989): "Building Theories from Case Study Research," *The Academy of Management Review*, 14, 532.
- EUROPÄISCHE UNION (2003): "Empfehlung der Kommission vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen," http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_de.htm (zuletzt abgefragt: 13.08.2012).
- FISHBEIN, M. UND I. AJZEN (1975): *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- FLATLEY, M. E., K. RENTZ, UND P. LENTZ (2010): *Lesikar's Business communication: Connecting in a digital world*, New York: McGraw-Hill, 12 ed.
- GALLETTA, D. F. UND P. POLAK (2003): "An Empirical Investigation of Antecedents of Internet Abuse in the Workplace," in *SIGHCI 2003 Proceedings*.
- GARRETT, R. K. UND J. N. DANZIGER (2008): "On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work," *CyberPsychology & Behavior*, 11, 287–292.
- GIRI, V. N. UND B. PAVAN KUMAR (2010): "Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance," *Psychological Studies*, 55, 137–143.
- GLASER, B. UND A. STRAUSS (1967): *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*, New York: Aldine de Gruyter.

- GLASER, B. G. (1978): "Theoretical Sensitivity," *Sociology Press*, 164.
- GLASER, B. G. (1998): "Doing Grounded Theory: Issues and Discussions," *Sociology Press*, 254.
- GOLL, M. (2008): "Arbeitsbeziehungen und Beziehungsarbeiten: Zur Gestaltung arbeitsbezogener und informeller Nachrichten in Unternehmen: Digitalisierung der Arbeitswelt," in *Digitalisierung der Arbeitswelt*, ed. by C. Funken und I. Schulz-Schaeffer, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 143–164.
- GRIFFITHS, M. (2003): "internet abuse in the workplace: issues and concerns for employers and employment counselors," *Journal of Employment Counseling*, 87–96.
- GUFFEY, M. E. (2006): *Business communication: Process & product*, Mason, OH: Thomson/South-Western, 5 ed.
- GUO, K. H., Y. YUAN, N. P. ARCHER, UND C. E. CONNELLY (2011): "Understanding Nonmalicious Security Violations in the Workplace: A Composite Behavior Model," *J. of Management Information Systems*, 28,, 203–236.
- GYOERY, A., A. CLEVEN, F. UEBERNICKEL, UND W. BRENNER (2012): "Exploring The Shadows: IT Governance Approaches To User-Driven Innovation," in *Proceedings of the 20th European Conference On Information Systems : 20Th European Conference On Information Systems*.
- HARMER, B. M., D. J. PAULEEN, UND A. SCHROEDER (2008): "Cause or Cure: Technologies and Work-Life Balance," in *ICIS'08*, 163–163.
- HEISTINGER, A. (2006): "Qualitative Interviews – Ein Leitfaden zur Vorbereitung und Durchführung inklusive einiger theoretischer Anmerkungen." .
- HELFFERICH, C. (2009): *Die Qualität qualitativer Daten*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- HEMSLEY, P. (2012): "Cisco panel discusses legal issues in BYOD," *Government News*, 31.
- HENLE, C. A. UND A. L. BLANCHARD (2008): "The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyberloafing," *Journal of managerial issues*, 20, 383–400.
- HERATH, H. M. P. S. UND W. M. J. I. WIJAYANAYAKE (2009): "Computer misuse in the workplace," *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*, 259–270.
- HOFFMANN-RIEM, C. (1984): *Das adoptierte Kind. Familienleben mit doppelter Elternschaft*, München: Fink.
- HÖMBERG, K., D. JODIN, UND M. LEPPIN (2002): *Technical Report*, Dortmund: SFB 559.
- HU, Q., Z. XU, T. DINEV, UND H. LING (2011): "Does deterrence work in reducing information security policy abuse by employees?" *Communications of the ACM*, 54, 54.

- IFM BONN (2002): "KMU-Definition des IfM Bonn seit 01.01.2002," <http://www.ifm-bonn.org/index.php?id=89> (zuletzt abgefragt: 13.08.2012).
- JÄCKEL, M. (2008): "Ein Spiel zwischen Personen. Funktionen und Folgen der elektronischen Kommunikation in Unternehmen: Digitalisierung der Arbeitswelt," in *Digitalisierung der Arbeitswelt*, ed. by C. Funken und I. Schulz-Schaeffer, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 119–141.
- KELLE, U. (2005): "Emergence"vs. "forcing" empirical data? A crucial problem of "Grounded Theory"reconsidered," *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6, 17.
- KIM, J., Z. LEE, , UND S. N. YOON (2005): "Pluralistic Ignorance in the Personal Use of the Internet and System Monitoring," in *AMCIS 2005 Proceedings*.
- KLEEMANN, F. UND I. MATUSCHEK (2008): "Informalisierung als Komplement der Informatisierung von Arbeit," in *Digitalisierung der Arbeitswelt*, ed. by C. Funken und I. Schulz-Schaeffer, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 43–67.
- KRISHNAN, S. UND V. K. G. LIM (2010): "Moderating Effects of Extroversion and Neuroticism on Sleep Deprivation and Cyberloafing," in *Pacific Asia Conference on Information Systems, PACIS 2010, Taipei, Taiwan, 9-12 July 2010*, AISel, 100.
- KRISHNAN, S., V. K. G. LIM, UND T. S. H. TEO (2010): "How Does Personality Matter? Investigating the Impact of Big-Five Personality Traits on cyberloafing," in *Proceedings of the International Conference on Information Systems, ICIS 2010, Saint Louis, Missouri, USA, December 12-15, 2010*, ed. by R. Sabherwal und M. Sumner, Association for Information Systems, 6.
- LAMP, J. W. UND S. MILTON (2007): "Indexing Research: An Approach to Grounding Ingarden's Ontological Framework," in (eds), *Information systems foundations : theory, representation and reality*, 115–131.
- LARA, P. Z. M. D. (2007): "Relationship between organizational justice and cyberloafing in the workplace: has anomia say in the matter?" *Cyberpsychol Behav*, 10, 464–470.
- LEE, J. UND Y. LEE (2002): "A holistic model of computer abuse within organizations," *Information Management & Computer Security*, 10, 57–63.
- LEFFAKIS, Z. M. UND W. J. DOLL (2004): "Using high-performance work systems to support individual employment rights and decrease employee telecommunication violations in the workplace," *Journal of Individual Employment Rights*, 2004-2005, 275–290.
- LEHMAN, C. M. UND D. D. DUFRENE (2011): *Business communication*, Mason, OH: South-Western Cengage Learning, 16 ed.
- LEVY, Y. UND T. J. ELLIS (2006): "A Systems Approach to Conduct an Effective Literature Review in Support of," *Information Systems Research. Informing Science Journal*, 9, 181212.

- LI, H., R. SARATHY, UND J. ZHANG (2010): "Understanding Compliance with Internet Use Policy: An Integrative Model Based on Command-and- Control and Self-Regulatory Approaches," in *Proceedings of the International Conference on Information Systems, ICIS 2010, Saint Louis, Missouri, USA, December 12-15, 2010*, ed. by R. Sabherwal und M. Sumner, Association for Information Systems, 181.
- LI, H., J. ZHANG, UND R. SARATHY (2009): "Understanding the Compliance with the INternet Use Policy from a Criminology Perspective," in *AMCIS 2009 Proceedings*.
- LIAO, Q., X. LUO, A. GURUNG, UND L. LI (2007): "Workplace Internet Use Monitoring and Employee Behavior Intention Change," in *AMCIS 2007 Proceedings*.
- LIAO, Q., X. LUO, A. GURUNG, UND L. LI (2009): "Workplace management and employee misuse: does punishment matter?" *Journal of Computer Information Systems*, Winter 2010, 49–59.
- LIM, V. K. G. (2002): "The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice," *Journal of Organizational Behavior*, 23, 675–694.
- LIM, V. K. G., T. S. H. TEO, UND G. L. LOO (2002): "How do I loaf here? let me count the ways," *Communications of the ACM*, 45.
- LINDE, B. V. D. UND A. V. D. HEYDE (2003): *Psychologie für Führungskräfte*, Freiburg [u.a.]: Haufe-Mediengruppe.
- LOCKER, K. O. UND S. K. KACZMAREK (2007): *Business communication: Building critical skills*, Boston, Mass: McGraw-Hill, 3rd ed.
- MAHATANANKOON, P., M. ANANDARAJAN, UND M. IGBARIA (2004): "Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace," *CyberPsychology & Behavior*, 7, 93.
- MASTRANGELO, P. M., W. EVERTON, UND J. A. JOLTON (2006): "Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction," *CyberPsychology & Behavior*.
- MATSUMOTO, H. (2007): "Cross-Cultural Comparison of Global Strategic Information Systems Management in the Multinational Investment Banking Industry," Ph.D. thesis, University of London, Birkbeck College, School of Computer Science and Information Systems (SCSIS).
- MAYRING, P. (2001): "Kombination und Integration qualitativer und quantitativer Analyse," *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 2, 11 S.
- MAYRING, P. (2002): *Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken*, Weinheim: Beltz, 5., neu ausgestattete Aufl. ed.
- MIRCHANDANI, D. UND J. MOTWANI (2003): "Reducing Internet Abuse in the Workplace," *SAM Advanced Management Journal* p22, 6p, 2003.

- MÜLLER, G. UND O. TERZIDIS (2008): "IT-Compliance und IT-Governance," *WIRTSCHAFTSINFORMATIK*, 50, 341–343.
- NERDINGER, F. W., N. SCHAPER, UND G. BLICKLE (2008): *Arbeits- und Organisationspsychologie: [Bachelor]*, Heidelberg: Springer-Medizin-Verl.
- NORD, G. D., T. F. MCCUBBINS, UND J. H. NORD (2006): "E-monitoring in the workplace," *Communications of the ACM*, 49, 72–77.
- OPITZ, I. UND M. B. HINNER (2003): *Good Internal Communication Increases Productivity: Freiberg working papers*, Freiberg: TU Bergakad. Faculty of Economics and Business Administration.
- PEE, L. G., I. M. Y. WOON, UND A. KANKANHALLI (2008): "Explaining non-work-related computing in the workplace: A comparison of alternative models," *Information & Management*, 45, 120–130.
- PFLUG, U.-M. UND I. ZIEGENHAGEN (2006): "Private Internetnutzung am Arbeitsplatz - Ein Überblick," http://www.onlinelaw.de/de/publikationen/artikel/artikel.php?we_objectID=72&level1=2&level2=2.7 (zuletzt abgefragt: 13.08.2012).
- PONEMON INSTITUTE (2011): "Global Survey on Social Media Risks," <http://www.websense.com/assets/reports/websense-social-media-ponemon-report.pdf> (zuletzt abgefragt: 13.08.2012).
- PRASAD, S., V. K. G. LIM, UND D. J. Q. CHEN (2010): "Self-Regulation, Individual Characteristics and Cyberloafing," in *Pacific Asia Conference on Information Systems, PACIS 2010, Taipei, Taiwan, 9-12 July 2010*, AISeL, 159.
- QUITTNER, J. (2012): "Bracing for BYOD," *Bank Technology News*, 25, 6.
- RAJAH, R. UND V. K. G. LIM (2011): "Cyberloafing, Neutralization, And Organizational Citizenship Behavior," in *Pacific Asia Conference on Information Systems, PACIS 2011: Quality Research in Pacific Asia, Brisbane, Queensland, Australia, 7-11 July 2011*, ed. by P. B. Seddon und S. Gregor, Queensland University of Technology, 152.
- RASCH, B. (2010): *Quantitative Methoden*, Berlin: Springer, 3., erw. ed.
- REINDERS, H. (2011): "Interview: Empirische Bildungsforschung," in *Empirische Bildungsforschung: Strukturen und Methoden*, ed. by H. Reinders, H. Ditton, C. Gräsel, und B. Gniewosz, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 85–97.
- RESCH, M. UND E. BAMBERG (2005): "Work-Life-Balance - Ein neuer Blick auf die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben?" *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie A&O*, 49, 171–175.
- RICE, C. M. UND T. V. LEE (2002): "Fighting workplace e-mail abuse: state law issues," *Employment Relations Today*, 29, 85–93.
- ROGERS, E. M. UND M. M. ALLBRITTON (1995): "Interactive Communication Technologies in Business Organizations," *Journal of Business Communication*, 32, 177–195.

- SAVITZ, E. UND M. VIVEROS (2011): "The Pros And Cons Of 'Bring Your Own Device'." *Forbes.com*.
- SCHECHTMAN, G., K. MARETT, UND J. WELLS (2006): "Internet Abuse: A General Theory of Crime Framework," in *AMCIS 2006 Proceedings*.
- SCHILAVY, R. (2007): "Explaining Ethical IT Behavior, Judgment and Awareness Using a Domain Theory Context," in *AMCIS 2007 Proceedings*.
- SEHGAL, M. K. UND V. KHETARPAL (2006): *Business Communication*, New Delhi.
- SEIDEL, S. UND J. C. RECKER (2009): "Using grounded theory for studying business process management phenomena," in *The 17th European Conference on Information Systems*, ed. by M. d. Marco, C. Loebecke, und L. Willcocks, Association for Information Systems, 490–501.
- SHEPHERD, M. M. UND G. KLEIN (2012): "Using Deterrence to Mitigate Employee Internet Abuse," in *2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences*, IEEE, 5261–5266.
- SHUMAROVA, E. UND P. A. SWATMAN (2008): "Informal eCollaboration Channels: Shedding Light on "Shadow CIT"," in *Proc. Bled eConference 2008*.
- STAHLKNECHT, P. UND U. HASENKAMP (2005): *Einführung in die Wirtschaftsinformatik: Elfte, vollständig überarbeitete Auflage*, Berlin and , New York: Springer.
- STANTON, J. UND K. STAM (2006): "The Visible Employee: Electronic Monitoring and Information Security," in *AMCIS 2006 Proceedings*.
- STEINERT-THRELKELD, T. (2011): "BYOD: Save Money, Gain Productivity," *Money Management Executive*, 19.
- STRAUB, D. W. UND W. D. NANCE (1990): "Discovering and Disciplining Computer Abuse in Organizations: A Field Study," *MIS Quarterly*, 14, 45.
- STRAUB, D. W. UND R. J. WELKE (1998): "Coping with Systems Risk: Security Planning Models for Management Decision Making," *MIS Quarterly*, 22, 441.
- STRAUSS, A. L. UND J. M. CORBIN (1990): *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, Newbury Park, Calif: Sage Publications.
- TEUBNER, A. UND T. FELLER (2008): "Informationstechnologie, Governance und Compliance," *WIRTSCHAFTSINFORMATIK*, 50, 400–407.
- THEIS-BERGLMAIR, A. M. (1994): *Organisationskommunikation: Theoretische Grundlagen und empirische Forschungen*, Opladen: Westdeutscher Verlag.
- TITTLE, C. (1980): *Sanctions and social deviance: the question of deterrence*, Praeger Special Studies, Praeger.

- UGRIN, J. C. UND J. M. PEARSON (2008): "Exploring Internet Abuse in the Workplace: How Can We Maximize Deterrence Efforts?" *Review of Business Vol. 28 Issue 2, p29*, Winter2008.
- URBACZEWSKI, A. UND L. M. JESSUP (2002): "Does electronic monitoring of employee internet usage work?" 45.
- URQUHART, C., H. LEHMANN, UND M. D. MYERS (2010): "Putting the 'theory' back into grounded theory: guidelines for grounded theory studies in information systems," *Information Systems Journal*, 20, 357–381.
- VAN TOORN, C. UND A. Y. SHU (2010): "Assessing the Impact of Organizational Internet and Email Monitoring Policy on Australian Employees," in *AMCIS 2010 Proceedings*.
- VOGEL, R., T. KOÇOĞLU, UND T. BERGER (2010): "Consumerization," in *Desktopvirtualisierung*, ed. by R. Vogel, T. Koçoğlu, und T. Berger, Wiesbaden: Vieweg+Teubner, 25–28.
- WILDE, T. UND T. HESS (2007): "Forschungsmethoden der Wirtschaftsinformatik," *WIRTSCHAFTS-INFORMATIK*, 49, 280–287.
- WONG, W. M., O.-K. D. LEE, UND K. LIM (2005): "Managing Non-Work Related Computing within an Organization: The Effects of Two Disciplinary Approaches on Employees' Commitment to Change," in *Pacific Asia Conference on Information Systems, PACIS 2005, Bangkok, Thailand, July 7-10, 2005*, AISEL, 36.
- WYATT, K. UND J. G. PHILLIPS (2005): "Internet use and misuse in the workplace," in *Proceedings of the 17th Australia conference on Computer-Human Interaction: Citizens Online: Considerations for Today and the Future*, Computer-Human Interaction Special Interest Group (CHISIG) of Australia, OZCHI '05, 1–4.
- XUE, Y., H. LIANG, UND L. WU (2011): "Punishment, Justice, and Compliance in Mandatory IT Settings," *Information Systems Research*, 22, 400–414.
- YOUNG, K. (2010): "Killer Surf Issues: Crafting an Organizational Model to Combat Employee Internet Abuse," *Information Management Journal*, 44, 34–38.
- YOUNG, K. S. UND C. J. CASE (2004): "Internet Abuse in the Workplace: New Trends in Risk Management," *CyberPsychology & Behavior*, 7, 105–111.
- ZHANG, C.-Y. UND G.-W. BOCK (2006): "Why Employees Do Non-Work-Related Computing: An Investigation of Factors Affecting NWRC in a Workplace," in *Pacific Asia Conference on Information Systems, PACIS 2006, Kuala Lumpur, Malaysia, July 6-9, 2006*, AISEL, 79.
- ZHANG, D., L.-B. OH, UND H.-H. TEO (2006): "An Experimental Study of the Factors Influencing Non-Work Related Use of IT Resources at Workplace," in *HICSS'06*, –1–1.

A

Anhang

Anhang A.

A.1. Liste gängiger Theorien

Quelle: http://istheory.byu.edu/wiki/Main_Page (zuletzt abgefragt: 13.08.2012)

Tabelle A.1.: Liste gängiger Konstrukte der Wirtschaftsinformatik

Absorptive capacity theory	Process virtualization theory
Actor network theory	Prospect theory
Adaptive structuration theory	Language action perspective
Administrative behavior, theory of	Lemon Market Theory
Agency theory	Management fashion theory
Argumentation theory	Media richness theory
Behavioral decision theory	Media synchronicity theory
Boundary object theory	Modal aspects, theory of
Chaos theory	Multi-attribute utility theory
Cognitive dissonance theory	Organizational culture theory
Cognitive fit theory	Organizational information processing theory
Cognitive load theory	Punctuated equilibrium theory
Competitive strategy (Porter)	Real options theory
Complexity theory	Resource-based view of the firm
Contingency theory	Resource dependency theory
Critical realism theory	Self-efficacy theory
Critical social theory	SERVQUAL
Critical success factors, theory of	Social capital theory
Deferred action, theory of	Social cognitive theory
Delone and McLean IS success model	Social exchange theory
Diffusion of innovations theory	Social learning theory
Dynamic capabilities	Social network theory

Embodied social presence theory	Social shaping of technology
Equity theory	Socio-technical theory
Evolutionary theory	Soft systems theory
Expectation confirmation theory	Stakeholder theory
Feminism theory	Structuration theory
Fit-Viability theory	Task closure theory
Flow theory	Task-technology fit
Game theory	Technological frames of reference
Garbage can theory	Technology acceptance model
General systems theory	Technology dominance, theory of
General deterrence theory	Technology-organization-environment framework
Hermeneutics	Theory of collective action
Illusion of control	Theory of planned behavior
Impression management, theory of	Theory of reasoned action
Information processing theory	Transaction cost economics
Institutional theory	Transactive memory theory
International information systems theory	Unified theory of acceptance and use of technology
Knowledge-based theory of the firm	Usage control model
Organizational knowledge creation	Work systems theory
Organizational learning theory	Yield shift theory of satisfaction
Portfolio theory	

A.2. Fragebogen

Forschungsprojekt:

Die geschäftliche Kommunikation in und zwischen Unternehmen



Vorabinformationen für das Unternehmen

Folgende Daten über die zu Befragenden und das Unternehmen bitten wir Sie uns vorab zu übermitteln.

Herkunft der Angaben	Fragen bzw. angeforderte Angaben	Antwort-Raum / Platz für Angaben
Angaben zum Unternehmen	Dürfen wir Ihr Unternehmen in einer Reihe mit anderen befragten Unternehmen (z.B. einleitend) nennen oder wollen Sie komplett anonym bleiben?	o ja (kann genannt werden) / o nein (anonym behandeln) Einschränkungen: _____ _____
	Branche	_____
	Unternehmensgröße (Mitarbeiteranzahl)	_____
	Umsatz	_____
	Verteilung des Unternehmens (z.B. Anzahl der Standorte)	_____
	Abteilungsbeschreibung der Befragten (wenn die Befragten aus mehreren Abteilungen kommen, bitte zuordnen)	_____ _____ _____ _____ _____ _____
	Existieren formale Vorgaben für die betriebliche Kommunikation? Sind diese schriftlich verfasst und dürfen wir diese verwenden?	o schriftliche Vorgaben existieren / o existieren nicht o werden zur Verfügung gestellt

Abbildung A.1.: Fragebogen an das Unternehmen (Teil 1)

Demografische Angaben zum/zur ___. Befragten	Geschlecht	o männlich / o weiblich
	Alter	_____
	Jobbeschreibung / Rolle / Aufgabe	_____ _____
	Wie lange ist der/die Befragte im Unternehmen tätig	_____
Demografische Angaben zum/zur ___. Befragten	Geschlecht	o männlich / o weiblich
	Alter	_____
	Jobbeschreibung / Rolle / Aufgabe	_____ _____
	Wie lange ist der/die Befragte im Unternehmen tätig	_____
Demografische Angaben zum/zur ___. Befragten	Geschlecht	o männlich / o weiblich
	Alter	_____
	Jobbeschreibung / Rolle / Aufgabe	_____ _____
	Wie lange ist der/die Befragte im Unternehmen tätig	_____

Abbildung A.2.: Fragebogen an das Unternehmen (Teil 2)

A.3. Interviewleitfaden

Phase		Interviewtext bzw. Fragen	Hintergründige Forschungsfrage(n) Vor Beginn der Datensammlung (Interview-durchführung)	Hintergründige Forschungsfrage(n) Entwickelte Finale Version nach Durchführung der Datensammlung und Datenanalyse mittels Grounded Theory	Erhoffter Antworten-Inhalt / Absicht der Erläuterung
Kennenlernen		<p>"Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen uns zu unterstützen.</p> <p>Wir sind Martin und Paul. Wir beide studieren Wirtschaftsinformatik an der HU Berlin und arbeiten gerade an unserer Masterarbeit. Dabei haben wir uns aus Interesse selbst für das Gebiet der Kommunikation in und zwischen Unternehmen entschieden - im Besonderen die zwischenmenschliche Kommunikation.</p> <p>Für ein genaueres Verständnis führen wir Interviews in verschiedenen Unternehmen und mit unterschiedlichen Rollen durch. Die Interviews werden anonymisiert und qualitativ ausgewertet.</p> <p>Deswegen bitten wir Sie ehrlich und authentisch zu antworten. Vom Grad der Ehrlichkeit wird maßgeblich die Sinnhaftigkeit bzw. das Resultat der Arbeit bestimmt.</p> <p>Im folgenden Teil soll die Frage nach dem Einfluss von privaten Kommunikationsressourcen im betrieblichen Umfeld beantwortet werden.</p> <p>Dafür stellen wir Ihnen einige offene Fragen, die Sie frei beantworten können.</p> <p>Für die Auswertung ist es notwendig, dass wir das Gespräch aufnehmen. Dieses wird nach der Auswertung gelöscht. Sind sie soweit damit einverstanden?"</p>	U1 bis U7 (je nachdem, ob es bereits angesprochen wird)	U1 bis U4 (je nachdem, ob es bereits angesprochen wird)	<p>Aufbau einer seriösen Beziehung; Bewusstmachen der Notwendigkeit wahrheitsgemäßer Antworten; Erläuterung und Aufbau von notwendigen Vorabwissen bzw. Erstellung eines gleichen Wissensstandes bzgl. des Themas unter den Interview-Partnern;</p> <p>Noch nicht direktes Bewusstmachen der privaten Nutzung / Interessen der Kommunikation – Phänomen nicht direkt adressieren und nicht markieren;</p> <p>Einholung des Einverständnisses über die Auswertung</p>
Aufwärmphase		Wie wird bei Ihnen im Unternehmen untereinander oder mit Externen kommuniziert ?	U1 bis U7 (je nachdem, ob es bereits angesprochen wird)	U1 bis U4 (je nachdem, ob es bereits angesprochen wird)	<p>Distanz reduzieren, indem eine lockere Atmosphäre aufgebaut wird durch eine triviale offene Frage.</p> <p>Günstigstenfalls wird ein Großteil der folgenden Fragen abgedeckt.</p>
Hauptphase	Generell - Umfeld, Wissensstand, gemeinsames Begriffsverständnis	<p>"Im allgemeinen untersuchen wir nun die Kommunikationsressourcen, für die persönliche Kommunikation. Kommunikations-Endgeräte und Kanäle sind bspw. Telefon, Handy, Laptop, Tablet PCs, PC, sowie Fax und Smartphone. Kommunikationsmedien sind: Mail, Foren, Soziale Netzwerke, Instant Messaging, E-Conferencing, Brief, die Hauspost oder das Gespräch von Angesicht zu Angesicht (face-to-face)"</p>			<p>Definitionen in der Literatur sind unterschiedlich definiert, womit ein gemeinsames Begriffsverständnis unter den Befragten aufgebaut werden muss.</p> <p>Der Hintergrund ist, dass der/dem Befragten selbst bewusst werden muss, dass einerseits private Geräte mit betrieblichen Medien (wie Mail) genutzt werden können, sowie betriebliche Geräte mit privaten Medien (private Mail am Arbeitsplatzrechner).</p>

Abbildung A.3.: Interviewleitfaden

	Hinleiten zum Phänomen	Welche kennen und nutzen Sie? [Nachfragen]	UI1	U1, U2, U3	Beschreiben des Nutzungsverhaltens von Geräten und Medien im Privaten und Betrieb.
		- Wie stehen sie zur Tabletnutzung (Smartphone-Nutzung,)?	UI1	U1, U2, U3	Vertiefung
		- Welche Unterschiede bestehen zwischen privater und betrieblicher Nutzung?	UI1	U1, U2, U3	Vertiefung
		- Inwieweit erleichtern diese Kommunikationsmittel Ihr Leben?	UI1	U1, U2, U3	Persönliche Haltung gegenüber der Nutzung
	Phänomen-Existenz	In welcher Situation nutzen Sie private Geräte (z.B. eigener Laptop oder Smartphone) oder Medien (z.B. private Mail am Arbeitsplatzrechner) im Unternehmen ?	UI1, UI3	U1, U2, U3	Beschreiben der Nutzung von privaten Medien (z.B. Mailabfrage)
		Wann greifen Sie in Ihrem Privatleben (d.h. zu Hause) auf Unternehmens-Kommunikationsressourcen zu?	UI1, UI3	U1, U2, U3	Umkehrung des Einflusses des Aspekts "Privat"
		Wann kommt es dazu, dass Sie private Geräte für das Unternehmen nutzen?	UI1, UI3	U1, U3	
		[Nachfragen]			
	Phänomen-Existenz	- Wie werden betriebliche Kommunikationsmedien für private Zwecke genutzt?	UI1	U2, U3	Vertiefen, falls dem/der Befragten noch unklar ist, was gemeint ist. Kommunikations-Medien (z.B. Mail, Chat, Internetforen, soziale Netzwerke, etc.) können auf privaten Geräten oder betrieblichen Geräten genutzt werden
		- Wie sieht es aus mit der Nutzung privater Medien bspw. Mailabfrage oder der Nutzung von Telefon für private Gespräche im Betrieb?	UI1	U2, U3	Weiteres Vertiefen
		- Wann kommt es vor, dass Sie private Kommunikationsgeräte nicht am Arbeitsplatz , d.h. bspw. unterwegs oder zu Hause, für die Arbeit nutzen?	UI1, UI3	U1, U3	

Einflussnahme	Ansätze der Einflussnahme	Wie wird in Ihrem Unternehmen versucht, Einfluss auf das Kommunikationsverhalten (Nutzung betrieblicher und privater Kommunikationsressourcen) zu nehmen?	U14, U17	U4	Es existieren Ansätze der "Regulierung" wie Monitoring, Richtlinien, etc.
		[Nachfragen]			
	Ansätze von Restriktionen	- Welche Art von Einschränkungen existieren?	U14, U17	U4	Beschreiben der Arten von Einflussnahme.
	Arten	- Erläutern Sie, wie Einfluss genommen wird?	U14, U17	U4	Beschreiben der Arten von Einflussnahme.
	Explizite Vorgaben	- Inwieweit ist es gestattet, eigene Geräte bzw. Medien zu nutzen?	U14, U17	U4	Vorhandensein und Bewusstsein über Vorgaben der Nutzung.
	Explizite Vorgaben	- Wofür sollen die Kommunikationsressourcen genutzt werden?	U14, U17	U4	Soll den Gedanken herantragen, dass es auch eine Art von Benutzung gibt, die nicht so vorgehen ist. Erste Erkenntnisse über die Art von formellen Vorgaben.
	Explizite Vorgaben	- Welche Vorgaben existieren, die beachtet werden sollen?	U14, U17	U4	Vertiefung
	Notwendigkeit (Grund)	- Warum wird Einfluss genommen?	U14, U17	U4	Begründung der Einflussnahme (z.B. Auslöser).
	Notwendigkeit (Absicht)	- Was wird sich durch die Einflussnahme erhofft ?	U14, U17	U4	Absehbare bzw. erzielte Folgen der Maßnahmen (an Mitarbeiter kommunizierte bzw. Absicht des Befragten, wenn dafür verantwortlich) Gleichzeitige Analyse der Form der Kommunikation bzgl. Vorgaben etc. im Unternehmen
	Eigene Einschätzung	- Wie sinnvoll finden sie das?	U14, U17	U4	Eigene Position gegenüber den Vorgaben.
	Eigene Einschätzung	- Warum ?	U14, U17	U4	Vertiefen
	Phänomen und Konsequenzen	- Inwieweit gab es Schwierigkeiten in Bezug auf die Vorgaben und die Umsetzung ?	U14, U17	U4	In welchen Situationen war das Mitbringen privater Geräte oder das Nutzen privater Medien kritisch.
	Folgen	- Beschreiben Sie bitte die Auswirkungen der Einflussnahme	U14, U17	U4	Tatsächliche Folgen der Einflussnahme.
	Entscheidung	- Wer bestimmt die Einflussnahme?	U14, U17	U4	Verantwortliche Mitarbeiter, die Regularien vorgeben.

	Verantwortlichkeit	- Wer nimmt Einfluss?	U14, U17	U4	Mitarbeiter, die Regularien (Gegenmaßnahmen, Vorgaben etc.) umsetzen.
		[wenn kein Einfluss genommen wird]			
	Wahrnehmung	Warum, vermuten Sie, wird kein Einfluss genommen?	U14, U17	U4	Wie wird das Unterlassen einer Einflussnahme wahrgenommen?
	Akzeptanz und Wahrnehmung	Wie ist die Resonanz auf das Vorgehen?	U14, U17	U4	Wahrnehmung und persönliche Einstellung derjenigen, auf die Einfluss genommen werden soll.
Persönliche Wahrnehmung	Eigene Wahrnehmung des Phänomens	Wo fängt bei Ihnen eine Fehlnutzung von Kommunikationsprozessen bzw. -medien an ?	U17	U4	Versuch den Gedanken an Grenzen (zumindest im betrieblichen Kontext) zu provozieren und die Attitüde dem gegenüber zu erfragen
Treiber		Wie empfinden Sie Ihre Aufgabe bzw. die Arbeit ?	-	U4	Die formelle Struktur des Umfelds, als evtl. Basis oder Faktor der Theorie. Formelle Strukturen sind eine der Grundlagen in der Kommunikationsforschung.
Unternehmensumfeld	Formale Strukturen im Unternehmen	Beschreiben Sie doch bitte kurz den Aufbau des Unternehmens / der Abteilung .	U15, U16	U4	Optimierung des Interviews; Noch nicht erkannte Aspekte / Phänomene.
Ausgang		Wie wir sehen, ist es ein breites Thema. Was ist Ihnen bei diesem Thema noch wichtig ?	U11 bis U17	U1, U2, U3, U4	

Erklärung zur Urheberschaft

Hiermit erkläre ich, Paul Schalow, dass ich die vorliegende Arbeit allein und nur unter Verwendung der aufgeführten Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Die Prüfungsordnung ist mir bekannt. Ich habe in meinem Studienfach bisher keine Masterarbeit eingereicht bzw. diese nicht endgültig nicht bestanden.

Paul Steven Robert Schalow

Berlin, 14. August 2012